

(19)日本国特許庁 (J P)

(12) 公開特許公報 (A)

(11)特許出願公開番号
特開2001-256300
(P2001-256300A)

(43)公開日 平成13年9月21日(2001.9.21)

(51)Int.Cl. G 0 6 F 17/60	識別記号 1 2 2 Z E C 3 1 4 17/30	F I G 0 6 F 17/60 1 2 2 Z Z E C 3 1 4 17/30	テマコト(参考) 5 B 0 4 9 5 B 0 7 5 1 7 0 Z
------------------------------	--	--	---

審査請求 未請求 請求項の数16 OL (全32頁)

(21)出願番号	特願2000-65286(P2000-65286)	(71)出願人	000114086 ミサワホーム株式会社 東京都杉並区高井戸東2丁目4番5号
(22)出願日	平成12年3月9日(2000.3.9)	(72)発明者	川田 忠志 東京都新宿区西新宿2丁目4番1号 MR D株式会社内
		(74)代理人	100090033 弁理士 荒船 博司

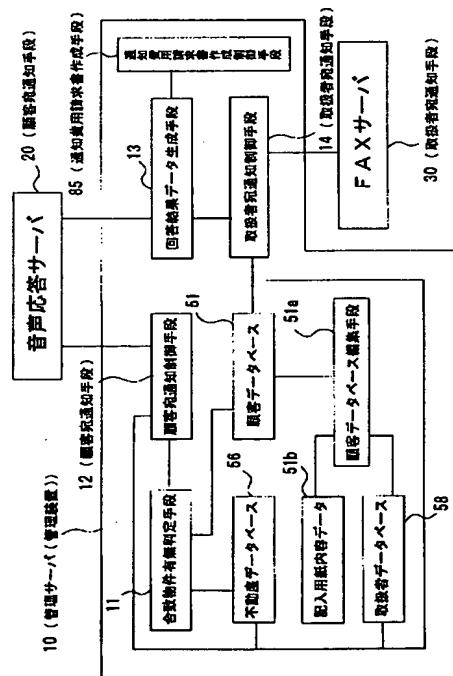
最終頁に続く

(54)【発明の名称】 不動産情報提供システムおよび不動産情報提供方法

(57)【要約】

【課題】 不動産物件に関する情報の顧客に対する提供作業を、システムにより容易に行う。

【解決手段】 不動産物件についての顧客の希望条件に関する希望条件データ53と、顧客の連絡先に関する顧客連絡先データ54aと、を少なくとも含む顧客データ52、…が格納された顧客データベース51を備える。取り扱い不動産に関する不動産データ57、…が格納された不動産データベース56を備える。顧客毎に希望条件データ53と不動産データ57、…とを照合することにより、顧客の希望条件に合致する合致不動産物件があるかどうかを判定する合致物件有無判定手段11を備える。合致不動産物件があると判定された場合に、該合致不動産物件に関するデータを、顧客に対し通知する顧客宛通知手段12、20を備える。



【特許請求の範囲】

【請求項1】 不動産物件に関する情報を顧客に提供するための不動産情報提供システムであつて、不動産物件についての顧客の希望条件に関する希望条件データと、顧客の連絡先に関する顧客連絡先データと、を少なくとも含む顧客データが格納された顧客データベースと、取り扱い不動産に関する不動産データが格納された不動産データベースと、顧客毎に前記希望条件データと前記不動産データとを照合することにより、顧客の希望条件に合致する合致不動産物件があるかどうかを判定する合致物件有無判定手段と、前記合致物件有無判定手段により、前記合致不動産物件があると判定された場合に、該合致不動産物件に関するデータを、前記顧客連絡先データに基づき、当該顧客に対し通知する顧客宛通知手段と、を備えることを特徴とする不動産情報提供システム。

【請求項2】 請求項1記載の不動産情報提供システムにおいて、前記顧客データベースを有する管理装置と、この管理装置と離間して各地に設けられ、前記顧客データと関連するデータを入力するための顧客データ入力端末と、を備え、各地の前記顧客データ入力端末にて入力された前記顧客データと関連するデータが、通信により前記管理装置に対し送信され、この送信されたデータに基づき、前記顧客データベースが更新されるように構成されていることを特徴とする不動産情報提供システム。

【請求項3】 請求項1記載の不動産情報提供システムにおいて、前記不動産データベースを有する管理装置と、この管理装置と離間して各地に設けられ、前記不動産データを入力するための不動産データ入力端末と、を備え、各地の前記不動産データ入力端末にて入力された前記不動産データが、通信により前記管理装置に対し送信され、この送信されたデータに基づき、前記不動産データベースが更新されるように構成されていることを特徴とする不動産情報提供システム。

【請求項4】 請求項1～3のいずれかに記載の不動産情報提供システムにおいて、前記合致物件有無判定手段は、希望条件データと不動産データとの間に、許容範囲内の誤差があった場合にも、顧客の希望条件に合致する合致不動産物件があると判定するようになっていることを特徴とする不動産情報提供システム。

【請求項5】 請求項1～4のいずれかに記載の不動産情報提供システムにおいて、顧客に対する前記通知は、顧客と関連する通信端末に対

し情報を送信することにより、該通信端末を介してなされ、

前記顧客宛通知手段による通知内容には、前記合致不動産物件についての詳細情報を顧客が必要とするかどうかについて、および、該詳細情報が必要な場合に該詳細情報をどのようにして顧客に対し提供すればよいかについての回答を、前記顧客と関連する通信端末の操作に基づいてすることを顧客に対して促す旨の内容が含まれており、

10 前記通信端末の操作による顧客の回答結果に基づき、回答結果データを生成する回答結果データ生成手段を備えることを特徴とする不動産情報提供システム。

【請求項6】 請求項5記載の不動産情報提供システムにおいて、

前記顧客は、顧客取扱者の管理下にあり、前記顧客データには、前記顧客取扱者の連絡先に関する取扱者連絡先データが含まれ、前記回答結果データに関する取扱者宛通知データを、前記取扱者連絡先データに基づき、前記顧客取扱者に対し通知する取扱者宛通知手段を備えることを特徴とする不動産情報提供システム。

【請求項7】 請求項6記載の不動産情報提供システムにおいて、

前記顧客宛通知手段による通知の際に発生した費用に関して、前記顧客取扱者に対する請求書を作成する通知費用請求書作成手段を備えることを特徴とする不動産情報提供システム。

【請求項8】 請求項1～7のいずれかに記載の不動産情報提供システムにおいて、

30 前記顧客宛通知手段による前記通知は、顧客と関連する電話機を介してなされるものであることを特徴とする不動産情報提供システム。

【請求項9】 請求項6又は7記載の不動産情報提供システムにおいて、

前記取扱者宛通知手段による前記通知は、顧客取扱者と関連するFAX受信装置を介してなされるものであることを特徴とする不動産情報提供システム。

【請求項10】 請求項1～7のいずれかに記載の不動産情報提供システムにおいて、

40 前記顧客宛通知手段による通知を、インターネットを介して行うようにしたことを特徴とする不動産情報提供システム。

【請求項11】 請求項2記載の不動産情報提供システムにおいて、

前記顧客データ入力端末から前記管理装置に対するデータの送信を、インターネットを介して行うようにしたことを特徴とする不動産情報提供システム。

【請求項12】 請求項3記載の不動産情報提供システムにおいて、

50 前記不動産データ入力端末から前記管理装置に対するデ

ータの送信を、インターネットを介して行うようにしたことを特徴とする不動産情報提供システム。

【請求項13】 請求項5～7のいずれかに記載の不動産情報提供システムにおいて、顧客による前記回答結果を、インターネットを介して得るようにしたことを特徴とする不動産情報提供システム。

【請求項14】 請求項6又は7記載の不動産情報提供システムにおいて、

前記取扱者宛通知手段による通知を、インターネットを介して行うようにしたことを特徴とする不動産情報提供システム。

【請求項15】 請求項1～14のいずれかに記載の不動産情報提供システムにおいて、

前記不動産物件は、土地であることを特徴とする不動産情報提供システム。

【請求項16】 請求項1～15のいずれかに記載の不動産情報提供システムを用いて、不動産物件に関する情報を顧客に提供する不動産情報提供方法であって、前記合致物件有無判定手段により、前記希望条件データと、前記不動産データと照合することにより、顧客の希望条件に合致する合致不動産物件があるかどうかを判定し、

前記合致物件有無判定手段により、前記合致不動産物件があると判定された場合に、

前記顧客宛通知手段により、前記合致不動産物件に関するデータを、前記顧客連絡先データに基づき、当該顧客に対し通知することを特徴とする不動産情報提供方法。

【発明の詳細な説明】

【0001】

【発明の属する技術分野】本発明は、不動産物件に関する情報を顧客に提供するための不動産情報提供システム、および、不動産情報提供方法に関するものである。

【0002】

【背景の技術】例えば、土地などの不動産物件を購入希望の顧客が居たとする。数ある不動産物件（多数の不動産業者により登録されている）の情報を一括管理する不動産情報管理業者が、顧客に対し、希望の不動産物件を紹介するためには、先ず、この顧客が希望する予算、購入時期などといった希望条件の詳細を把握した上で、この希望条件に合致する不動産物件があるかどうかを検索する。そして、検索の結果、合致する物件があった場合に、この物件を顧客に紹介する。例えば、顧客の集客などを行う顧客取扱者の事業所に来店した顧客から希望条件を聞いた時点で、顧客の希望に添うような物件がなかった場合には、今後、流動的に変化する数ある不動産物件の中に適当なものが出てきた時点で、この適当な物件の情報を顧客に通知する。この通知は、具体的には、例えば、顧客取扱者又は不動産情報管理業者が顧客に対し電話をかけるなどして行い、その後、商談などを経て、

成約へと至る。

【0003】また、従来から、例えば、特願平7-169258号公報に示すように、顧客が駅に設置された端末を操作することで、顧客が欲する不動産物件情報を得る技術がある。

【0004】

【発明が解決しようとする課題】しかしながら、従来は、人が、電話などにより顧客に通知を行う必要があったため、通知に手間や人件費がかかるといった問題があった。また、顧客の希望条件に合致する不動産物件があるかどうかを、不動産物件のリストの中から検索するには、非常に手間がかかり面倒であるといった問題があった。さらに、顧客が希望する予算や広さなどといった希望条件の詳細を顧客取扱者や不動産情報管理業者が把握するのは、大変時間がかかる作業であるという問題があった。また、取り扱い不動産物件、即ち、販売や賃貸が可能な不動産物件に関する情報は、流動的なものであり、この情報を管理し続け、かつ、新たに出てきた情報の中に、顧客の希望に添うものがあるかどうかを常に監視するのは非常に手間暇がかかるといった問題があった。

【0005】加えて、特願平7-169258号公報に示すような技術では、顧客が駅に出向いて端末を操作する必要があるため、面倒であるという問題があった。

【0006】本発明の目的は上記事情に鑑みてなされたもので、不動産物件に関する情報の顧客に対する提供作業を、システムにより行うことによって、上記の各課題を解決可能とすることを目的としている。

【0007】

【課題を解決するための手段】上記目的を達成するため、本発明の請求項1記載の発明は、例えば、図2等に示すように、不動産物件に関する情報を顧客に提供するための不動産情報提供システム（例えば、土地情報提供テレホンサービスシステム1）であって、不動産物件についての顧客の希望条件に関する希望条件データ53と、顧客の連絡先に関する顧客連絡先データ54aと、を少なくとも含む顧客データ52、…が格納された顧客データベース51と、取り扱い不動産に関する不動産データ57、…が格納された不動産データベース56と、顧客毎に前記希望条件データ53と前記不動産データ57、…とを照合することにより、顧客の希望条件に合致する合致不動産物件があるかどうかを判定する合致物件有無判定手段11と、前記合致物件有無判定手段11により、前記合致不動産物件があると判定された場合に、該合致不動産物件に関するデータを、前記顧客連絡先データ54aに基づき、当該顧客に対し通知する顧客宛通知手段（例えば、顧客宛通知制御手段12、音声応答サーバ20等により構成される）と、を備えることを特徴としている。

【0008】請求項1記載の不動産情報提供システムに

においては、顧客毎に、顧客データベース51の顧客データ52の希望条件データ53と、不動産データベース56の不動産データ57、…とを照合することにより、顧客の希望条件に合致する合致不動産物件があるかどうかを判定する合致物件有無判定手段11を備えているので、顧客の希望条件に合致する合致不動産物件の存在を自動的に検索することができる。さらに、合致物件有無判定手段11による照合によって、合致不動産物件があると判定された場合に、該合致不動産物件に関するデータを、顧客データベース51の顧客データ52の顧客連絡先データ54aに基づき、当該顧客に対し通知する顧客宛通知手段12、20を備えているので、顧客の希望条件に合致する合致不動産物件の存在（ならびに、場合によっては、合致不動産物件と判定された不動産物件に関する不動産データの内容）を、顧客に対し自動的に通知することができる。つまり、従来は、極めて手間がかかる作業であった希望条件データ53と不動産データ57、…との照合作業と、顧客に対する通知作業とをシステムにより自動化でき、手間がかかるない。

【0009】顧客取扱者とは、具体的には、不動産物件のディーラーなどであり、本発明の不動産情報提供システム1は、顧客取扱者の管理下にある顧客に関する顧客データ52、…を、顧客データベース51の形で一括管理し、顧客取扱者と顧客との仲介などを行う不動産情報管理業者などが用いて有用なものである。また、不動産情報管理業者は、不動産データベース56の形で、取り扱い可能な取り扱い不動産物件に関する不動産データ57、…を一括管理している。これら取り扱い不動産は、多数の不動産業者が登録したものであり、原則として、これら不動産業者は、顧客取扱者とは別体である。ただし、場合によっては、不動産業者と顧客取扱者が同一となることもある。不動産物件としては、主に土地（売地）を想定し、本発明にかかる不動産情報提供システム1の代表的な適用例は、土地情報提供システム1であることを想定しているが、本発明の不動産物件情報提供システム1における不動産物件には、土地（売地）に限らず、例えば、建物付き土地（住宅、ビルなど）、分譲販売マンション、賃貸マンション、賃貸アパート、貸ビル、貸事務所、貸土地、貸駐車場など、不動産物件全般が含まれることとする。

【0010】また、顧客取扱者は原則として複数存在することとし、多数の顧客データ52、…のうち、一部は顧客取扱者aの管理下にあり、他的一部は顧客取扱者bの管理下にあり…といったように、顧客データベース51に格納される多数の顧客データ52、…のうち、所定のものが、ある顧客取扱者の管理下にあるようになっている。

【0011】本発明にかかる不動産情報提供システム1は、例えば、各種データの管理や、従属する各種装置に対し指令を行う（各種装置を制御する）管理装置（例え

ば、管理サーバ1）（請求項2、3）、データ入力を行うための入力端末40（請求項2、3）、管理装置の制御下で顧客に対し通知を行う顧客宛通知端末（例えば、音声応答サーバ20）（顧客宛通知手段）、管理装置10の制御下で顧客取扱者に通知を行う取扱者宛通知端末（例えば、FAXサーバ30）（取扱者宛通知手段；請求項6）等を備えて構成されている。このうち、管理装置10は、例えば、顧客データベース51、不動産データベース56、取扱者データベース58、合致物件有無判定手段11等を含むものである。

【0012】また、顧客データベース51の作成の仕方は、例えば、以下のようなである。先ず、顧客取扱者が企画したイベント会場などに集客され、又は、顧客取扱者の事業所200に来所した顧客が、所定の記入用紙300などに対し不動産物件の希望条件や、当該顧客の連絡先といった、顧客データ52の元となる内容を記入する。次いで、この記入した結果に基づき、イベント会場や、顧客取扱者の事業所200などに設置された顧客データ入力端末（入力端末40）において（顧客取扱者などが）顧客データ52の元となる内容の入力を行うことで、この入力された内容が、顧客データ52と関連するデータとして、顧客データ入力端末40から管理装置10へと送信される（請求項2）。管理装置10では、各地の顧客データ入力端末40から送信された顧客データ52と関連するデータを、例えば、随時編集することにより、複数の顧客データ52をまとめて格納した顧客データベース51を作成する。ここで、各地の入力端末40からの顧客データ52の送信は、例えば、請求項11記載のように、インターネットを介して行われる。なお、顧客データ入力端末40は、例えば、LAN (local area network) を介して、管理装置10と接続されている構成であっても良く、この場合、例えば、各地のイベント会場や顧客取扱者の事業所などで得られた前記記入用紙300、…を収集して、これら記入用紙300、…の内容を顧客データ入力端末40にて一括して入力するようにすればよい。また、LANを介して管理装置10と接続された顧客データ入力端末40と、各地に設けられた顧客データ入力端末40とを併用するようにしても良い。

【0013】また、顧客データ52のうち、希望条件データ53には、例えば、顧客が希望する予算、顧客が希望する不動産物件の広さ（例えば、不動産物件が土地の場合、坪数など）、顧客が希望する地域（どの地域の物件を希望するか）、顧客が希望する公共の交通機関の路線（どの路線の物件を希望するか）、顧客が希望する（購入などのなど）時期、などといった項目が含まれる。顧客データ52のうち、顧客連絡先データ54aには、顧客の電話番号（顧客と関連する電話機60を介して通知を行う場合）や、顧客の電子メールアドレス（インターネットを介して通知を行う場合）などの項目が含

まれる。ここで、顧客と関連する電話機60とは、例えば、顧客の自宅の電話機、顧客が保有する携帯電話、顧客の勤務先の電話機などである。そして、この顧客連絡先データ54aに基づき、合致不動産物件に関するデータが顧客に対し通知される。

【0014】さらに、顧客データ52には、希望条件データ53や顧客連絡先データ54aの他に、例えば、当該顧客が、どの顧客取扱者の紹介によるものかを示すデータ、この顧客取扱者の連絡先に関する取扱者連絡先データ54b、顧客の氏名、年齢、郵便番号、住所、電話で連絡する場合に顧客が希望する連絡時間（例えば、月～金（平日）、土日祭日のうちいずれかの希望、1日のうちの希望する時間帯、いつでも可、などといった希望）などの項目が含まれている。このうち、顧客が、どの顧客取扱者の紹介によるものかを示すデータに基づき、この紹介した顧客取扱者の連絡先に関する取扱者連絡先データ54bを得ることで、請求項6記載のように、顧客からの回答結果を顧客取扱者宛に通知することができる。具体的には、顧客取扱者に関する取扱者データ59、…を、複数の顧客取扱者についてまとめて格納した取扱者データベース58を予め作成しておく。一方で、顧客データ52の元となるデータには、顧客が、どの顧客取扱者の紹介によるものかを示すデータが、予め含まれている。そして、顧客データ52の元となるデータと、取扱者データベース58、…とを照合することで、顧客データ52の元となるデータに含まれる「顧客がどの顧客取扱者の紹介によるものかを示すデータ」に基づき、顧客を紹介した顧客取扱者の連絡先を得ることができ、顧客データ52の元となるデータに、この顧客取扱者の連絡先を加えたデータとして、顧客データ52を得ることができる。また、電話で連絡する場合に顧客が希望する連絡時間に基づき、顧客に対する電話連絡を適当な時間（曜日）に行うことができる。

【0015】また、不動産データベース56の作成の仕方は、例えば、以下のようである。取り扱い（販売や賃貸等）可能な不動産物件は、時間経過とともに流動的に変化するものであるため、新たに取り扱い可能となった不動産物件に関する不動産データ57を不動産データベース56に追加するとともに、成約したために取り扱い不能となった不動産物件に関する不動産データ57は、合致物件有無判定手段11による照合の対象から外す

（不動産データベース56から削除してもよいし、未だ不動産データベース56に格納されているものの、照合不能な状態とするのみであってもよい）。不動産データ57、…を入力するための不動産データ入力端末（入力端末40）は、例えば、請求項3記載のように、各顧客取扱者の事業所200、又は各不動産業者の事業所に設けられるといったように各地に設けられ、各地の不動産データ入力端末40、…から、通信により管理装置10に不動産データ57、…を送信して、管理装置10にて

不動産データベース56の記憶内容を更新することとしても良いし、不動産データ入力端末40が、例えば、LAN (local area network) を介して、管理装置10と接続されていることとしても良い。あるいは、各地に設けられた不動産データ入力端末40、…と、LANで接続された不動産データ入力端末40とを併用する構成であっても良い。さらに、この不動産データ入力端末40は、顧客データ入力端末40と共通の端末40であっても良い。

10 【0016】不動産データ57には、例えば、当該不動産物件が、どの不動産業者の管理下にあるものであるかを示すデータ、価格、広さ（不動産物件が土地の場合、坪数）、地域（どの地域の物件であるか）、公共の交通機関の路線（どの路線の物件であるか）、取り扱い可能となる時期、などの項目が含まれる。

【0017】また、合致物件有無判定手段11は、顧客毎に希望条件データ53に含まれる各項目（予算、広さ、地域、路線、時期など）と、不動産データ57、…に含まれる各項目（価格、広さ、地域、路線、時期など）とを照合し、顧客の希望条件に合致する合致不動産物件があるかどうかを判定する。即ち、希望条件データ53の予算と不動産データ57、…の価格との照合、希望条件データ53の広さと不動産データ57、…の広さとの照合、希望条件データ53の地域と不動産データ57、…の地域との照合、希望条件データ53の路線と不動産データ57、…の路線との照合、および希望条件データ53の時期と不動産データ57、…の時期との照合などに基づき、合致不動産物件の有無の判定を行う。ここで、合致不動産物件があるとの判定は、希望条件データ53の各項目と不動産データ57、…の各項目とが完全一致した場合のみに限らず、例えば、請求項4記載のように、希望条件データ53の各項目と、不動産データ57、…の各項目との間に、許容範囲内の誤差がある場合にも、合致不動産物件があると判定することが望ましい。

【0018】また、顧客宛通知手段12、20は、顧客と関連する通信端末（例えば、顧客と関連する電話機60や、顧客と関連し、インターネット接続可能なパソコン、あるいは、顧客と関連するFAXなど）を介して、合致不動産物件に関するデータを、顧客に対し自動通知するものである。即ち、顧客宛通知手段12、20は、顧客と関連する電話機60に対し自動的に電話をかけたり、顧客と関連するパソコンに対し自動的に電子メールを送信したり、顧客と関連するFAXに対し自動的に送信したりするようになっている。

【0019】ここで、顧客に通知されるデータ、即ち、「合致不動産物件に関するデータ」とは、合致不動産物件の不動産データ57に関するものであってもよいが、不動産物件に関する具体的な内容は含まず、単に、合致不動産物件が見つかった旨を顧客に通知する内容のもの

であってもよい。

【0020】請求項2記載の発明は、請求項1記載の不動産情報提供システム1において、前記顧客データベース51を有する管理装置（管理サーバ10）と、この管理装置10と離間して各地に設けられ、前記顧客データ52と関連するデータを入力するための顧客データ入力端末（入力端末40, …）と、を備え、各地の前記顧客データ入力端末40, …にて入力された前記顧客データ52と関連するデータが、通信により前記管理装置10に対し送信され、この送信されたデータに基づき、前記顧客データベース51が更新されるように構成されていることを特徴としている。

【0021】例えば、各顧客取扱者の事業所200, …は、各地に点在しており、また、各顧客取扱者によるイベントは、各地で開催される。これら各事業所や、各イベント会場に、それぞれ顧客データ入力端末40, …が設けられている。一方、管理装置10は、例えば、不動産情報管理業者の事業所100に設けられている。

【0022】請求項2記載の不動産情報提供システム1においては、顧客データベース51を有する管理装置10と、この管理装置10と離間して各地に設けられ、顧客データ52と関連するデータを入力するための顧客データ入力端末40, …とを備え、各地の顧客データ入力端末40, …にて入力された顧客データ52と関連するデータが通信により管理装置10に対し送信され、この送信されたデータに基づき顧客データベース51の記憶内容が更新されるように構成されているので、従来は非常に煩雑であった顧客データ52, …の収集作業をシステムにより容易に行うことができる。

【0023】ここで、顧客データ52と関連するデータとは、顧客データ52の元となるデータであり、例えば、顧客取扱者の事業所200や、イベント会場などに集客された顧客が、所定の記入用紙300に記入した内容を、入力端末40にて入力した結果、得られるものである。また、「顧客データベース51の更新」には、顧客データベース51に、新たな顧客に関する顧客データ52が追加で記憶される場合と、既に顧客データベース51に記憶されている顧客データ52の内容が書き換えられる場合とが含まれることとする。さらに、通信としては、例えば、インターネットを介した通信が挙げられるが、通信端末（管理装置10と入力端末40）同士が1対1で接続されるような通信であってもよい。

【0024】請求項3記載の発明は、請求項1記載の不動産情報提供システム1において、前記不動産データベース56を有する管理装置10と、この管理装置10と離間して各地に設けられ、前記不動産データ57を入力するための不動産データ入力端末（入力端末40, …）と、を備え、各地の前記不動産データ入力端末40, …にて入力された前記不動産データ57が、通信により前記管理装置10に対し送信され、この送信されたデータ

に基づき、前記不動産データベース56が更新されるように構成されていることを特徴としている。

【0025】例えば、各顧客取扱者の事業所200, …や不動産業者の事業所などは各地に点在しており、これら各事業所200, …に、それぞれ不動産データ入力端末40が設けられている。一方、管理装置10は、例えば、不動産情報管理業者の事業所100に設けられている。なお、請求項2記載の顧客データ入力端末40と、請求項3記載の不動産データ入力端末40とは、共通の端末40であっても良い。

【0026】請求項3記載の不動産情報提供システム1においては、不動産データベース56を有する管理装置10と、この管理装置10と離間して各地に設けられ、不動産データ57を入力するための不動産データ入力端末40とを備え、各地の不動産データ入力端末40にて入力された不動産データ57が通信により管理装置10に対し送信され、この送信されたデータに基づき不動産データベース56の記憶内容が更新されるように構成されているので、従来は非常に煩雑であった不動産データ57の収集作業をシステム1により容易に行うことができる。

【0027】ここで、「不動産データベース56の更新」には、不動産データベース56に、新たな不動産物件に関する不動産データ57が追加で記憶される場合と、既に不動産データベース56に記憶されている不動産データ57の内容が書き換えられる場合とが含まれることとする。

【0028】請求項4記載の発明は、請求項1～3のいずれかに記載の不動産情報提供システム1において、前記合致物件有無判定手段11は、希望条件データ53と不動産データ57, …との間に、許容範囲内の誤差があった場合にも、顧客の希望条件に合致する合致不動産物件があると判定するようになっていることを特徴としている。

【0029】請求項4記載の不動産情報提供システムにおいては、合致物件有無判定手段11は、希望条件データ53と不動産データ57, …との間に、許容範囲内の誤差があった場合にも顧客の希望条件に合致する合致不動産物件があると判定するようになっているので、条件が完全一致する不動産物件がなかった場合にも、顧客の希望条件に近い不動産物件を顧客に紹介することができるため、顧客の希望に対して柔軟に対応することができる。

【0030】ここで、許容範囲とは、例えば、金額（予算）や広さなど、数値的な条件の場合、例えば、プラスマイナス何パーセント以内といった設定が挙げられ、地域の場合、希望する地域の周辺も含めるといった設定が挙げられ、時期の場合、前後何日といった設定が挙げられる。

【0031】請求項5記載の発明は、請求項1～4のい

すれかに記載の不動産情報提供システム1において、顧客に対する前記通知は、顧客と関連する通信端末（例えば電話機60）に対し情報を送信することにより、該通信端末60を介してなされ、前記顧客宛通知手段12, 20による通知内容には、前記合致不動産物件についての詳細情報を顧客が必要とするかどうかについて、および、該詳細情報が必要な場合に該詳細情報をどのようにして顧客に対し提供すればよいかについての回答を、前記顧客と関連する通信端末60の操作に基づいてすることを顧客に対して促す旨の内容が含まれており、前記通信端末60の操作による顧客の回答結果に基づき、回答結果データ13aを生成する回答結果データ生成手段13を備えることを特徴としている。

【0032】請求項5記載の不動産情報提供システム1においては、顧客に対する通知は、顧客と関連する通信端末60に対し情報を送信することにより、該通信端末60を介してなされ、顧客宛通知手段12, 20による通知内容には、合致不動産物件についての詳細情報を顧客が必要とするかどうかについて、および、該詳細情報が必要な場合に該詳細情報をどのようにして顧客に対し提供すればよいかについての回答を、顧客と関連する通信端末60の操作に基づいてすることを顧客に対して促す旨の内容が含まれているので、顧客が、通信端末60の操作による回答を行うことを促すことができる。さらに、通信端末60の操作による顧客の回答結果に基づき、回答結果データ13aを生成する回答結果データ生成手段13を備えているので、この回答結果データ生成手段13により生成された回答結果データ13aを用いて、顧客の回答に対する対応をすることができる。即ち、回答結果データ13aにより、顧客に対して、どのようにして詳細情報を提供すればよいかが分かる、あるいは、詳細情報を提供する必要がないことが分かるため、この分かった結果に基づいて適切な対応をとることができる。

【0033】ここで、顧客と関連する通信端末60とは、例えば、顧客と関連する電話機60（一般的な電話機、携帯電話など）や、インターネット通信などの通信が可能なパソコン等が挙げられる。また、通信端末が電話機60の場合（請求項8の場合）、原則として、プッシュ回線を使用している電話機、又は、トーン信号を出力可能なダイヤル回線使用の電話機である必要がある。この場合に、例えば、顧客宛通知手段12, 20により顧客に通知されるメッセージに促されて、顧客が電話機60の操作（例えば、「1と#」、「2と#」、「3と#」、「4と#」等のボタンを押す操作）を行うことで、顧客の回答を電気信号として得ることができる。

「詳細情報を顧客が必要とするかどうかについて、および、詳細情報をどのようにして顧客に対し提供すればよいか」に対する選択肢としては、例えば、担当者が訪問して直接説明する、郵送で資料を送付する、担当者が電

話をかけて説明する、詳細情報が不要、といったものが挙げられる。

【0034】請求項6記載の発明は、請求項5記載の不動産情報提供システム1において、前記顧客は、顧客取扱者の管理下にあり、前記顧客データ52には、前記顧客取扱者の連絡先に関する取扱者連絡先データ54bが含まれ、前記回答結果データ13aに関する取扱者宛通知データ（例えば、出力用紙70aに示す内容）を、前記取扱者連絡先データ54bに基づき、前記顧客取扱者に対し通知する取扱者宛通知手段（例えば、取扱者宛通知制御手段14、FAXサーバ30等により構成される）を備えることを特徴としている。

【0035】請求項6記載の不動産情報提供システムにおいては、顧客は、顧客取扱者の管理下にあり、顧客データ52には、顧客取扱者の連絡先に関する取扱者連絡先データ54bが含まれ、回答結果データ13aに関する取扱者宛通知データ70aを、取扱者連絡先データ54bに基づき、顧客取扱者に対し通知する取扱者宛通知手段14, 30を備えるので、顧客の回答に基づいて生成された回答結果データ13aに関する取扱者宛通知データ70aを、取扱者宛通知手段14, 30により顧客取扱者に対し通知することができる。従って、顧客取扱者としては、取扱者宛通知データ70aに基づき、早期に顧客にアプローチすることができ、スムーズに商談を進めることができる。あるいは、顧客取扱者は、顧客に対して何もしないでよいことを認識できる。

【0036】ここで、取扱者連絡先データ54bには、顧客取扱者のFAX番号（請求項9記載のように顧客取扱者と関連するFAX受信装置70を介して顧客取扱者に対する通知を行う場合）や、顧客取扱者の電子メールアドレス（請求項14記載のようにインターネットを介して通知を行う場合）や、顧客取扱者の電話番号（電話により通知を行う場合）などの項目に関するデータが格納されている。また、取扱者宛通知データ70aとしては、例えば、担当者が訪問して直接説明することを顧客が希望、又は、郵送で資料を送付することを顧客が希望、又は、担当者が電話をかけて説明することを顧客が希望、又は、顧客は詳細情報が不要、といった内容を含むものが挙げられる。

【0037】請求項7記載の発明は、請求項6記載の不動産情報提供システム1において、前記顧客宛通知手段12, 20による通知の際に発生した費用について、前記顧客取扱者に対する請求書80aを作成する通知費用請求書作成手段（例えば、通知費用請求書作成制御手段85、請求書印字装置80等により構成される）を備えることを特徴としている。

【0038】本発明の不動産情報提供システム1は、例えば、顧客取扱者の管理下にある顧客を一括管理する不動産情報管理業者が利用するものであり、この不動産情報管理業者は、いわば、顧客取扱者と顧客との仲介を行

うものである。従って、顧客宛通知手段12, 20による通知の際に発生する電話代などの費用を、顧客取扱者に対し請求する場合がある。

【0039】請求項7記載の不動産情報提供システム1においては、顧客宛通知手段12, 20による通知の際に発生した費用に関して、顧客取扱者に対する請求書80aを作成する通知費用請求書作成手段85, 80を備えているので、この通知費用請求書作成手段85, 80により作成された請求書80aを利用して、顧客取扱者に対して費用の請求を行うことができる。

【0040】請求項8記載の発明は、請求項1～7のいずれかに記載の不動産情報提供システム1において、前記顧客宛通知手段12, 20による前記通知は、顧客と関連する電話機60を介してなされるものであることを特徴としている。

【0041】請求項8記載の不動産情報提供システム1においては、顧客宛通知手段12, 20による通知は、顧客と関連する電話機60を介してなされるものであるので、汎用性の高い通知方法とすることができる、幅広い顧客層に対応できる。

【0042】顧客と関連する電話機60とは、例えば、顧客の自宅の電話機、顧客が保有する携帯電話、顧客の勤務先の電話機などである。

【0043】請求項9記載の発明は、請求項6又は7記載の不動産情報提供システム1において、前記取扱者宛通知手段14, 30による前記通知は、顧客取扱者と関連するFAX受信装置70を介してなされるものであることを特徴としている。

【0044】請求項9記載の不動産情報提供システム1においては、取扱者宛通知手段14, 30による通知は、顧客取扱者と関連するFAX受信装置70を介してなされるものである、即ち、このFAX受信装置70により出力された受信票70aにより通知がなされるので、通知を行う際に、受信する側で人手をせず、例えば、夜間など、顧客取扱者の事業所200が無人となるような時間帯にも通知を行うことができる。

【0045】請求項10記載の発明は、請求項1～7のいずれかに記載の不動産情報提供システム1において、前記顧客宛通知手段(図示略)による通知を、インターネットを介して行うようにしたことを特徴としている。

【0046】請求項10記載の不動産情報提供システム1においては、顧客宛通知手段による通知を、インターネットを介して行うことができるため、電子メールの送信時に顧客が留守であってもよい。

【0047】ここで、請求項5記載のように、顧客と関連する通信端末(図示略)の操作に基づいて顧客に回答を促す場合は、電子メールに、例えば、所定の入力画面にアクセスするための方法を記載しておき、この入力画面にアクセスした顧客が、顧客のパソコンの操作により、回答できるような構成とすればよい。

【0048】請求項11記載の発明は、請求項2記載の不動産情報提供システム1において、前記顧客データ入力端末40から前記管理装置10に対するデータの送信を、インターネットを介して行うようにしたことを特徴としている。

【0049】請求項11記載の不動産情報提供システムにおいては、顧客データ入力端末40から管理装置10に対するデータの送信を、インターネットを介して行うことができる。従って、例えば、本発明の不動産情報提供システム1を利用する不動産情報管理業者の事業所100が複数箇所にあり、従って、管理装置10が複数個ある場合には、電子メールの宛先に複数のアドレスを入力することで、これら複数個の管理装置10に対して、同時に顧客データを送信することができる。

【0050】請求項12記載の発明は、請求項3記載の不動産情報提供システム1において、前記不動産データ入力端末40から前記管理装置10に対するデータの送信を、インターネットを介して行うようにしたことを特徴としている。

【0051】請求項12記載の不動産情報提供システム1においては、不動産データ入力端末40から管理装置10に対するデータの送信を、インターネットを介して行うことができる。また、請求項11と同様に、管理装置10が複数個ある場合には、電子メールの宛先に複数のアドレスを入力することで、これら複数個の管理装置10に対して、同時に不動産データ57を送信することができる。

【0052】請求項13記載の発明は、請求項5～7のいずれかに記載の不動産情報提供システム1において、顧客による前記回答結果を、インターネットを介して得るようとしたことを特徴としている。

【0053】請求項13記載の不動産情報提供システム1においては、顧客による回答結果を、インターネットを介して得ることができる。また、請求項11, 12と同様に、管理装置10が複数個ある場合には、電子メールの宛先に複数のアドレスを入力することで、これら複数個の管理装置10に対して、同時に不動産データを送信することができる。

【0054】ここで、請求項11, 12, 13において、電子メールの宛先に入力されるアドレス、即ち、管理装置10側の電子メールアドレスは、自動的に入力されるようにすることが望ましい。

【0055】請求項14記載の発明は、請求項6又は7記載の不動産情報提供システム1において、前記取扱者宛通知手段14, 30による通知を、インターネットを介して行うようにしたことを特徴としている。

【0056】請求項14記載の不動産情報提供システム1においては、取扱者宛通知手段14, 30による通知を、インターネットを介して行うことができる。

【0057】請求項15記載の発明は、請求項1～14

のいずれかに記載の不動産情報提供システム1において、前記不動産物件は、土地であることを特徴としている。

【0058】請求項15記載の不動産情報提供システムにおいては、不動産物件は、土地であるので、土地情報を顧客に提供することができる。

【0059】請求項16記載の発明は、請求項1～15のいずれかに記載の不動産情報提供システム1を用いて、不動産物件に関する情報を顧客に提供する不動産情報提供方法であって、前記合致物件有無判定手段11により、前記希望条件データ53と、前記不動産データ57、…と照合することにより、顧客の希望条件に合致する合致不動産物件があるかどうかを判定し、前記合致物件有無判定手段11により、前記合致不動産物件があると判定された場合に、前記顧客宛通知手段12、20により、前記合致不動産物件に関するデータを、前記顧客連絡先データ54aに基づき、当該顧客に対し通知することを特徴としている。

【0060】請求項16記載の不動産情報提供方法においては、請求項1～15記載の不動産情報提供システム1と同様の作用が得られる。

【0061】

【発明の実施の形態】以下、図面を参照して本発明の実施の形態例について説明する。

【0062】本発明にかかる不動産情報提供システムは、複数の顧客取扱者が管理する不動産物件を顧客に対し紹介するといった仲介業を行う不動産情報管理業者などが用いて有用なものである。

【0063】本発明にかかる不動産情報提供システムの一例として示す土地情報提供テレホンサービスシステム1は、例えば、図1に示すように、取り扱い可能な土地（取り扱い不動産）に関する不動産データ57、…（図6）や複数の顧客に関する顧客データ52、…（図4）などを一括管理する管理サーバ（管理装置）10、この管理サーバ10の制御下で顧客に対し自動的に電話をかけて土地情報の通知・応答を行う音声応答サーバ（顧客宛通知手段を構成する）20、管理サーバ10の制御下で顧客取扱者宛に自動的にFAX送信して顧客の回答結果の通知を行うFAXサーバ（取扱者宛通知手段を構成する）30、各種データを入力するための入力端末（顧客データ入力手段および不動産データ入力手段を構成する）40、顧客に対する通知に要した電話料金の顧客取扱者に対する請求書を自動発行する請求書印字装置80等を備えて概略構成されている。

【0064】先ず、管理サーバ10について説明する。

【0065】管理サーバ10は、複数（多数）の顧客毎の顧客データ52a、52b、52c、…（図4参照）がそれぞれ格納された顧客データベース51、販売可能な複数（多数）の土地（取り扱い不動産）毎の不動産データ57a、57b、57c、…（図6参照）がそれぞ

れ格納された不動産データベース56、複数（多数）の顧客取扱者毎の取扱者データ59a、59b、59c、…（図7参照）がそれぞれ格納された取扱者データベース58を備えている。これら顧客データベース51、不動産データベース56、取扱者データベース58は、それぞれ、例えば、RAM（random access memory）などの記憶手段からなるものである。ここで、顧客データベース51、不動産データベース56、取扱者データベース58のうち、いずれか複数が、共通のRAMの記憶領域の一部ずつとなっていてもよい。なお、以下では、顧客データ52a、52b、52c、…についての説明を行う場合に、顧客データ52と称して説明を行う。また同様に、不動産データ57a、57b、57c、…についての説明を行う場合に不動産データ57と称し、取扱者データ59a、59b、59c、…についての説明を行う場合に取扱者データ59と称して、それぞれ説明を行う。図5に示すように、各顧客データ52には、土地についての顧客の希望条件に関する希望条件データ53、顧客の連絡先に関する顧客連絡先データ54a、この顧客の担当である顧客取扱者の連絡先に関する取扱者連絡先データ54b、および、その他のデータ55が、それぞれ含まれている。また、各取扱者データ59には、顧客取扱者の連絡先に関する取扱者連絡先データ（図示略）などが含まれている。

【0066】さらに、図2に示すように、管理サーバ10は、各種データベース51、56、58の他に、合致物件有無判定手段11、顧客宛通知制御手段12、回答結果データ生成手段13、取扱者宛通知制御手段14、通知費用請求書作成制御手段85、顧客データベース編集手段51a、記入用紙内容データベース51b等を備えている。

【0067】このうち、合致物件有無判定手段11は、顧客毎の顧客データ52内の希望条件データ53と、不動産データベース56内の各不動産データ57とを照合することにより、顧客の希望条件に合致する合致不動産物件があるかどうかを判定するものである。

【0068】顧客宛通知制御手段12は、合致物件有無判定手段11により、合致不動産物件があると判定された場合に、該合致不動産物件に関するデータを、顧客連絡先データ54に基づき、当該顧客に対し通知するための制御を行うものである。この顧客宛通知制御手段12による制御下で、音声応答サーバ20により顧客宛の通知・応答がなされるようになっている。ここで、顧客宛通知制御手段12、音声応答サーバ20等により、顧客宛通知手段が構成されていることとする。音声応答サーバ20による顧客に対する通知は、顧客と関連する電話機、例えば、顧客が保有する電話機60（図1）に対し、音声応答サーバ20が自動的に電話をかけて音声によるメッセージ（通知内容）を流すことによりなされるようになっている。このメッセージには、合致不動産

件についての詳細情報を顧客が必要とするかどうかについて、および、該詳細情報が必要な場合に該詳細情報をどのようにして顧客に対し提供すればよいかについての回答を、顧客が電話機60の操作に基づいてすることを顧客に対して促す旨の内容が含まれており、この内容に基づき、電話機60を介して応答がなされるようになっている。なお、電話機60は、プッシュ回線を使用している電話機、又は、トーン信号を出力可能なダイヤル回線使用の電話機である必要がある。この場合に、顧客が電話機60の操作（例えば、「1と#」、「2と#」、「3と#」、「4と#」等のボタンを押す操作）を行うことで、顧客の回答を電気信号として得ることができる。

【0069】また、回答結果データ生成手段13は、音声応答サーバ20による顧客への通知に基づき、顧客が電話機60を操作して回答した場合に、この回答結果に基づき、回答結果データを生成するものである。

【0070】さらに、取扱者宛通知制御手段14は、回答結果データ生成手段13により生成された回答結果データを、顧客データ52内の取扱者連絡先データ54bに基づき、当該顧客の担当である顧客取扱者に対し通知するための制御を行うものである。この取扱者宛制御手段14による制御下で、FAXサーバ30により顧客取扱者宛の通知がなされるようになっている。ここで、取扱者宛通知制御手段14、FAXサーバ30等により、取扱者宛通知手段が構成されていることとする。FAXサーバ30による顧客取扱者に対する通知は、顧客取扱者と関連する電話機、例えば、顧客取扱者の事業所200（図3）内のFAX受信装置70（図1）に対し、FAXサーバ30が自動的にFAX送信することによりなされるようになっている。

【0071】また、通知費用請求書作成制御手段85は、音声応答サーバ20による通知に要した電話料金に関して、顧客取扱者に対する請求書を自動的に作成するための制御を行うものである。この通知費用請求書作成制御手段85の制御下で、請求書印字装置80（図1）により、請求書が自動的に印字されて作成されるようになっている。

【0072】記入用紙内容データベース51bは、顧客が所望する土地に関するデータを、所定の記入用紙300（後述）に記入した内容を、入力端末40にて入力した結果、作成されるものである。そして、顧客データベース編集手段51aは、記入用紙内容データベース51bの記憶内容に基づき、前記顧客データ52を生成し、この生成した顧客データ52を顧客データベース51に格納するものである。

【0073】なお、合致物件有無判定手段11、顧客宛通知制御手段12、回答結果データ生成手段13、取扱者宛通知制御手段14は、通知費用請求書作成制御手段85、顧客データベース編集手段51aは、例えば、共

通のCPU（central processing unit）などからなるものである。

【0074】次ぎに、入力端末40において入力される各種データの内容、ならびに、この入力の結果、どのようにして各種データベース51、58、56が作成されるのかについて、それぞれ説明する。

【0075】先ず、不動産情報管理業者との提携を希望する顧客取扱者は、それぞれ、図8に示すような記入用紙400に必要事項を記入する。この記入用紙400に記入される具体的な項目としては、例えば、パスワード、ディーラー名（顧客取扱者名）、担当者名、顧客取扱者の電話番号、顧客取扱者のFAX番号（取扱者連絡先データ54bの元となる）、および、顧客に合致不動産物件（に関連するデータ）を紹介したにもかかわらず顧客が詳細情報を不要と回答した場合の、この回答回数の限度数が含まれる。なお、この限度数に達した場合に顧客データ52を抹消するかどうかの選択が可能となっている。

【0076】この記入用紙400は、顧客取扱者の事業所などから郵送などにより、不動産情報管理業者の事業所に収集され、記入用紙400の内容を、入力端末40にて入力する。具体的には、例えば、図13に示すような入力画面401が入力端末40にて表示され、この入力画面401の該当箇所に、マウスやキーボードなどを用いて、記入用紙400の内容をそれぞれ入力する。さらに、入力端末40にて記入用紙400の内容が入力されることで、この内容に関するデータが、図9に示すように、取扱者データ59、…として、取扱者データベース58に格納（記憶）される。ここで、取扱者データ59に含まれる項目としては、具体的には、顧客取扱者のコードナンバー、顧客取扱者の事業所名、担当者名、顧客取扱者の事業所の電話番号、顧客取扱者の事業所のFAX番号（取扱者連絡先データ54bの元となる）、前記限度数、登録日などがある。

【0077】このように、取扱者データ59が取扱者データベース58に格納されることにより、顧客取扱者は提携者（提携店）として管理サーバ10に登録され、顧客取扱者は、後述するように、不動産情報管理業者により顧客との間の仲介サービスを受けることができるようになる。

【0078】他方、顧客取扱者が企画するイベント会場に集客され、又は、顧客取扱者の事業所に来所した顧客が、その場では顧客取扱者から希望する物件を紹介されなかった場合、今後、希望する物件が出てきたときにその物件の紹介を受けるために、例えば、図10に示すような記入用紙300に必要事項を記入する。記入用紙300は、顧客データ52の元となる情報を記入するためのものであり、具体的な項目としては、例えば、受付日、顧客氏名、顧客住所、土地予算、希望する土地の広さ（坪数）、希望地域（地域、路線を含む）。例えば、第

3希望まで)、TELサービス希望日、家族構成、購入希望時期、新規又は買替の別、などが含まれている。さらに、記入用紙300には、顧客取扱者が、受付番号、担当者番号、顧客取扱者名(ディーラー名)、暗証番号等の項目を記入するようになっている。

【0079】この記入用紙300は、顧客取扱者が企画するイベント会場や、顧客取扱者の事業所などから郵送などにより、不動産情報管理業者の事業所に収集され、記入用紙300の内容を入力端末40にて入力する。具体的には、例えば、図14に示すような入力画面301が入力端末40にて表示され、この入力画面301の該当個所に、マウスやキーボードなどを用いて、記入用紙300の内容をそれぞれ入力する。さらに、顧客が希望する地域に関する地域コードを選択して入力するための地域選択画面303(図16参照)なども用意されている。この地域選択画面303は、前画面302(図15参照)にて、顧客が希望する地域が含まれる都道府県に関する都道府県コードを入力することに基づき表示される。地域選択画面303が表示されたらマウスやキーボードなどを用いてカーソルを移動させて該当する地域を選択する。すると、この地域のコードが自動的に入力されるとともに、該当する地域を通過する各路線が表示する路線選択画面304(図17参照)が表示される。この路線選択画面304内で顧客が希望する路線を選択すると、この路線のコードが自動的に入力されるとともに、該当する路線内の駅を表示する駅選択画面305(図18参照)が表示される。この駅選択画面305内で顧客が希望する駅を選択すると、この駅のコードが自動的に入力される。

【0080】このようにして、入力端末40にて記入用紙300の内容を反映した内容が入力されることで、この反映した内容に関するデータが、図11に示すように、顧客データ52の元となるデータ51c(顧客データ52と関連するデータ51c)として、記入用紙内容データベース51bに格納(記憶)される。

【0081】さらに、このように、記入用紙内容データベース51bに格納されたデータ51cは、顧客データベース編集手段51aによって、以下のように編集された後、顧客データベース51に顧客データ52として格納される。

【0082】上記のように、記入用紙300には、顧客取扱者によって顧客取扱者名が記載されるが、この顧客取扱者名が入力端末40にて入力されることで、データ51cは、当該顧客取扱者のコードナンバーが含まれた形で編集されるようになっている。他方、このコードナンバーは、取扱者データ59にも含まれている。顧客データベース編集手段51aは、記入用紙内容データベース51b内のデータ51cに含まれる顧客取扱者のコードナンバーと、取扱者データベース58内の各取扱者データ59に含まれる顧客取扱者のコードナンバーとを照

合し、この照合の結果、データ51c内のコードナンバーと一致したコードナンバーを含む取扱者データ59に含まれる顧客取扱者のFAX番号を、取扱者連絡先データ54bとしてデータ51cに加えるとともに、取扱者データ59に含まれる顧客取扱者の電話番号、顧客取扱者名などについてもデータ51cに加えた形で、顧客データ52(図12参照)を編集する。

【0083】図12に示すように、このように編集された顧客データ52には、顧客取扱者のコードナンバー、顧客取扱者の電話番号、顧客取扱者のFAX番号(取扱者連絡先データ54b)、顧客取扱者事業所名、顧客氏名、顧客氏名ふりがな、顧客年齢、顧客電話番号(顧客連絡先データ54a)、顧客郵便番号、顧客住所、土地予算、希望する土地の広さ(坪数)、第一希望地区(地区名およびコード)、第一希望路線(路線名およびコード)、第二希望地区(地区名およびコード)、第二希望路線(路線名およびコード)、第三希望地区(地区名およびコード)、第三希望路線(路線名およびコード)、電話連絡時間(TELサービス希望日)、受付番号、登録日、顧客番号(自動付番される)、生死区分、更新日などの項目が含まれている。

【0084】これらの各項目のうち、土地予算、希望する土地の広さ、希望地区、希望路線などが希望条件データ53であり、顧客電話番号が顧客連絡先データ54aであり、顧客取扱者のFAX番号が取扱者連絡先データ54bである。

【0085】さらに、顧客データベース編集手段51aは、この編集された顧客データ52を、顧客データベース51に格納する。これにより、新たな顧客データ52が顧客データベース51に追加される。

【0086】また、不動産データベース56は、各不動産データ57、…を、入力端末40にて入力することで作成される。不動産データ57には、例えば、当該土地(不動産物件)が、どの不動産業者の管理下にあるものであるかを示すデータ、土地価格、土地の広さ(坪数)、地域(どの地域の物件であるか)、公共の交通機関の路線(どの路線の物件であるか)、取り扱い可能となる時期、などの項目が含まれている。また、不動産物件は、時間経過とともに流動的に変化するものである。

【0087】なお、ここまでは、入力端末40が、不動産情報管理業者の事業所100(図3)内に設けられている例について説明を行っているが、例えば、図3に示す

すように、入力端末40は、各顧客取扱者の各事業所200、…や、顧客取扱者が企画するイベント会場、あるいは、又は、各不動産業者の事業所などに設けられても良い。即ち、図3に示すように、入力端末40は、不動産情報管理業者の事業所100内の管理サーバ10と離間して各地に設けられていてもよく、この入力端末40において、不動産データ57、…の入力や、顧客データ52と関連するデータ51cの入力を行うようにし、これら入力結果(データ)が、通信により管理サーバ10に対し送信され、この送信されたデータに基づき、不動産データベース56や顧客データベース51の記憶内容が更新されるようにしてもよい。このように、管理サーバ10と離間して設けられた入力端末40から、管理サーバ10に対するデータ送信は、例えば、インターネットを介して(インターネット通信により)行うこととしてもよいし、入力端末40と管理サーバ10とを1対1で回線接続した状態でデータ送信を行うような通信により行うこととしても良い。このように、管理サーバ10と離間して設けられた入力端末40は、管理サーバ10の付近に設けられた入力端末40と併用することが望ましい。

【0088】次ぎに、本発明にかかる土地情報提供テレホンサービスシステム1による動作説明を行う。

【0089】先ず、図19に示すステップS1にて、管理サーバ10の合致物件有無判定手段11が、顧客データベース51内の顧客データ52の希望条件データ53と、不動産データベース56の各不動産データ57とを照合することにより、顧客の希望条件に合致する合致不動産物件があるかどうかを判定する。具体的には、合致物件有無判定手段11は、希望条件データ53の土地予算と不動産データ57の土地価格との照合、希望条件データ53の希望する土地の広さと不動産データ57の土地の広さとの照合、希望条件データ53の希望地区(地域)や希望路線と不動産データ57の地域や路線との照合を行う。

【0090】ここで、希望条件データ53の各項目と不動産データ57の各項目との照合の際に、条件が完全一致することが望ましいのは言うまでもないが、完全一致せず所定の許容範囲内の誤差があった場合にも、顧客の希望条件に合致する合致不動産物件があると判定するようにしてもよい。予算と価格や、広さなどのように、数値的な条件の照合の際には、例えば、プラスマイナス何パーセント以内までは、合致すると判定するような設定としてよい。また、地域などの条件の照合の際には、例えば、顧客が希望する地域の周辺の地域であっても合致すると判定するような設定であっても良い。

【0091】本実施例の場合には、土地価格は、土地予算に対し上下(プラスマイナス)20%以内であれば、条件が合致するとする。また、不動産データ57の広さは、希望条件データ53の広さに対し、上限は30%以

内、下限は20%以内であれば、条件が合致するとする。さらに、地域および路線に関しては、完全一致した場合のみ、条件が合致するとする。本実施例では、このように、照合すべき各項目のうち、一部(予算と価格、広さ)は、所定の許容範囲を設定した照合とし、他の一部(地域、路線)は、完全一致するかどうかを判定する照合とすることで、適度な照合基準を設定することができる。

【0092】このようにして、上記ステップS1にて、合致物件有無判定手段11により、顧客の希望条件に合致する合致不動産物件が有ると判定された場合には、ステップS2に移行する。なお、ステップS1にて、顧客の希望条件に合致する合致不動産物件が無いと判定された場合には、今回の処理を終了する。

【0093】ステップS2では、顧客宛通知制御手段12とともに顧客宛通知手段を構成する音声応答サーバ20により、顧客の電話機60に対し自動的に電話をかけるための準備を顧客宛通知制御手段12が行った後、この顧客宛通知制御手段12による制御下で、音声応答サーバ20が電話機60に対し電話をかける。具体的には、図20に示すように、顧客宛通知制御手段12は、合致不動産物件に関するデータである照合データ12aを生成する。

【0094】ここで、照合データ12aには、例えば、図22に示すように、顧客取扱者のコードナンバー、顧客取扱者事業所名、顧客氏名ふりがな、受付番号、顧客氏名、土地予算、希望する土地の広さ(坪数)、顧客が希望した地区および路線(第3希望まで)のうち、合致不動産物件となった不動産物件がある地区および路線、ならびに、この地区および路線が第何希望(1~3のいずれか)であるか、顧客電話番号、多数の顧客取扱者のうち合致不動産物件を管理する顧客取扱者の名前、物件ナンバー、物件面積、物件価格、所在地、電話一回目結果、一回目連絡日時、一回目秒数、一回目電話代、請求済みサイン、電話二回目結果、二回目連絡日時、二回目秒数、二回目電話代、請求済みサイン、電話三回目結果、三回目連絡日時、三回目秒数、三回目電話代、請求済みサイン、電話連絡時間(TELサービス希望日)、電話連絡可能時間、受付番号、登録日、顧客番号、生死区分、更新日などの項目が含まれている。

【0095】ただし、この時点(未だ一度も顧客に対する通知を行っていない段階)では、上記各項目のうち、電話一回目結果、一回目連絡日時、一回目秒数、一回目電話代、請求済みサイン、電話二回目結果、二回目連絡日時、二回目秒数、二回目電話代、請求済みサイン、電話三回目結果、三回目連絡日時、三回目秒数、三回目電話代、請求済みサイン、の各項目のいずれにも、データがない状態となっている。

【0096】このように、照合データ12aを生成したら、次いで、顧客宛通知制御手段12が、取扱者データ

ベース58内の取扱者データ59、顧客データベース51内の顧客データ52、および、先に生成した照合データ12aに基づき、音声要求ファイル12bを生成する。この音声要求ファイル12bは、音声応答サーバ20に対し、音声応答動作を指令するためのファイルである。

【0097】続くステップS3では、音声要求ファイル12bが、顧客宛通知制御手段12の指令に基づき、管理サーバ10から音声応答サーバ20に送信され、これにより、音声応答サーバ20が、自動的に顧客の電話機60に対し電話をかける（発信する）。この結果、ステップS4にて顧客が電話に応答すると、ステップS5に移行し、音声応答サーバ20は、該音声応答サーバ20内に予め記憶されている音声ファイル20a（以下に示すメッセージ内容を格納したファイル）と、音声要求ファイル12bとを用いて、自動的に顧客に対するメッセージを音声により通知する。なお、ステップS4にて、顧客が留守などの場合に、顧客が電話に応答しなかった場合は、所定時間間隔（例えば、40分間隔）で、3回を限度に、電話をかけ直す。3回目に電話をかけたときにも顧客が応答しなかった場合は、後述するステップS8に移行する。

【0098】音声応答サーバ20によるメッセージの内容は、具体的には、例えば、図21に示すように、「こちらは□□□□□のコンピュータです。登録いただきましたご希望の土地情報がございましたので、お電話いたしております。この情報をお届けする方法を「ピー」という音の後でお選び下さい。」

「担当者より直接説明をご希望の場合は 1と#を」

「郵送をご希望の場合は 2と#を」

「担当者より電話をご希望の場合は 3と#を」

「今回は不要の場合は 4と#を押して下さい。」

といった内容である。即ち、顧客に対する通知は、顧客と関連する通信端末である電話機60に対し情報（メッセージ）を送信することにより、電話機60を介してなされ、音声応答サーバ20による通知内容には、合致不動産物件についての詳細情報を顧客が必要とするかどうかについて、および、該詳細情報が必要な場合に該詳細情報をどのようにして顧客に対し提供すればよいかについての回答を、電話機60の操作に基づいてすることを顧客に対して促す旨の内容が含まれている。

【0099】さらに、音声応答サーバ20から発信された「ピー」という発信音の後、ステップS6にて、顧客が「1と#」、「2と#」、「3と#」、「4と#」、のうちいずれかのボタンの押圧操作を電話機60にて行うことにより、各操作に基づく信号（顧客の回答結果）

が電話機60から音声応答サーバ20に対し送信され、音声応答サーバ20はこの顧客の回答結果（信号）を取得する。

【0100】次いで、ステップS7にて、音声応答サーバ20は、この送信された結果に基づき、音声結果データ20b（図20）を生成し、この生成した音声結果データ20bを、管理サーバ10に対し送信する。

【0101】さらに、管理サーバ10では、この音声結果データ20bに基づき、回答結果データ生成手段13が、先に生成された照合データ12bの各項目のうち、電話一回目結果、一回目連絡日時、一回目秒数、一回目電話代の項を更新する。即ち、一回目の電話連絡の結果、顧客の回答が、「1と#」、「2と#」、「3と#」、「4と#」のうち、いずれであったかに基づき、電話一回目結果の項を更新し、一回目の電話連絡の通話時間が何秒間であったかにより、一回目秒数を更新し、この秒数に基づき、一回目電話代を更新する。なお、顧客に対し電話をかけたのが2回目、あるいは、3回目であった場合には、同様に、それぞれ、電話二回目結果、二回目連絡日時、二回目秒数、二回目電話代の項の更新、あるいは、電話三回目結果、三回目連絡日時、三回目秒数、三回目電話代の項目の更新を行う。このようにして、顧客に対する通知の結果、照合データ12bが更新された結果が、回答結果データ13a（図22）である（顧客に対する通知の結果、照合データ12bが更新されることが、回答結果データ13aの生成である）。

【0102】ここで、電話代が算出される仕組みについて説明する。管理サーバ10に、電話連絡先の市外局番によって、単位時間当たりの電話料金がいくらになるかを算出するためのデータ（電話料単価データ600等）が、予め格納されている（図28参照）。従って、音声応答サーバ20により顧客の電話機60に対し電話をかけた時間と、電話料単価データ600内の適当な数字との積を計算するなどして、顧客に対する通知に要した費用である電話代を算出することができる。そして、この算出した結果を、一回目電話代、二回目電話代、三回目電話代として格納する。

【0103】このようにして、上記ステップS7にて、照合データ12bを更新することにより回答結果データ13aを生成したら、ステップS8に移行し、取扱者宛通知手段（取扱者宛通知制御手段14およびFAXサーバ30）により、顧客取扱者に対する通知を行う。

【0104】先ず、図23に示すように、取扱者宛通知制御手段14が、取扱者データ59、顧客データ52、不動産データ57、および、回答結果データ13aに基づき、FAXデータファイル14aと、送信要求ファイル14bとを生成する。ここで、課題を解決する手段に記載の「取扱者宛通知データ」の内容は、FAXデータファイル14aに含まれていることとする。

【0105】FAXデータファイル14aは、顧客を紹

介した顧客取扱者のFAX受信装置70にて出力される出力用紙70a(図24参照)に、所定の記載内容が記載されるようにするためのデータを格納したものである。FAXデータファイル14aには、具体的には、顧客取扱者名、担当者名、不動産情報管理業者名、顧客名、顧客住所、希望する広さ、予算、顧客電話番号、音声応答サーバ20による通知の日時、顧客の回答結果

(どのようにして詳細情報を入手希望であるか。例えば、郵送希望など)、担当者番号、受付番号、受付日、希望地区、希望路線、および、合致物件有無判定手段11により条件が合致すると判定された合致不動産物件のすべてに関する情報などが含まれている。他方、送信要求ファイル14bは、FAXサーバ30に対し、FAX送信動作を指令するためのファイルである。

【0106】このようなFAXデータファイル14a、および、送信要求ファイル14bが、取扱者宛通知制御手段14により生成されると、該取扱者宛通知制御手段14の指令に基づき、これらFAXデータファイル14a、および、送信要求ファイル14bが管理サーバ10からFAXサーバ30に送信され、これにより、FAXサーバ30が、自動的に当該顧客を紹介した顧客取扱者宛にFAXを送信する。図24に示すように、このFAX送信により、顧客を紹介した顧客取扱者のFAX受信装置70にて出力される出力用紙70aの内容は、FAXデータファイル14aの内容に基づくものである。

【0107】なお、上記ステップS4にて、3回とも顧客の応答がなかった場合には、図25、図26、図27に示すような一連のリスト700として、顧客と連絡がとれなかった旨、並びに、合致不動産物件の全リストを、顧客毎にまとめたフォーマットで、FAXサーバ20からFAX受信装置70に対して送信される。

【0108】具体的には、リスト700に記載される内容としては、顧客毎に、顧客名、顧客住所、希望の広さ(坪数)、予算、顧客電話番号、連絡日時(音声応答サーバ20により通知を行った日時)、結果(「連絡つかず」との旨)、担当者番号、受付番号、受付日、希望地区、希望路線、および、合致物件有無判定手段11により条件が合致すると判定された合致不動産物件のすべてに関する情報などが含まれている。

【0109】ここで、FAXサーバ30によるFAX受信装置70に対するFAX送信は、例えば、夜間などに行われる。

【0110】このようにして、顧客を紹介した顧客取扱者の事業所のFAX受信装置70に対して、FAX送信がなされることで、顧客取扱者は、このFAX内容を読み取ることができ、これにより、顧客がどのような対応を望んでいるかがわかる。その結果、顧客取扱者は、例えば、顧客に対し早期に接触して、商談を進めたりすることができる。なお、顧客を紹介した顧客取扱者、即ち、顧客を担当する顧客取扱者と、合致不動産物件を管

理する顧客取扱者とが異なる場合がある(むしろ、大抵の場合は、この異なる場合に相当すると考えられる)。この場合、顧客を紹介した顧客取扱者は、合致不動産物件を管理する顧客取扱者に連絡を取って、合致不動産物件に関する詳細な情報を取り寄せるなどの処理を行つたうえで、顧客に対し、合致不動産物件に関する詳細情報の提供などを行う。

【0111】また、通知費用請求書作成手段を構成する通知費用請求書作成制御手段85および請求書印字装置80等の協働により、音声応答サーバ20により顧客に通知を行つた際に発生した費用、即ち、電話料金についての請求書80a(図29参照)が自動作成されるようになっている。この請求書80aは、不動産情報管理業者から、顧客を紹介した顧客取扱者に対する請求書である。

【0112】具体的には、図28に示すように、通知費用請求書作成制御手段85が、希望条件データ53、取扱者データ59、顧客連絡先データ54a、回答結果データ13a内の電話代のデータ(先に算出された電話代のデータ(一回目電話代、二回目電話代、三回目電話代)に基づいて、電話代請求データ85cを生成する。そして、この電話代請求データ85cが、通知費用請求書作成制御手段85の指令に基づき、管理サーバ10から請求書印字装置80に対し送信されることで、この請求書印字装置80にて、請求書80aが印字される。

【0113】この請求書80aは、具体的には、図29に示すように、顧客名、顧客住所、希望する広さ、予算、顧客電話番号、希望する地域、路線、受付番号、登録日、一回目連絡日時、一回目結果、一回目秒数、一回目電話代、二回目連絡日時、二回目結果、二回目秒数、二回目電話代、三回目連絡日時、三回目結果、三回目秒数、三回目電話代、合計電話代、などの項目が、顧客毎に一覧に記載され、さらに、各顧客の合計電話代を合計した請求総額の項目を記載したような態様となっている。そして、この請求書80aを、例えば、郵送などにより、顧客を紹介した顧客取扱者に対して送付することにより、電話代、即ち、音声応答サーバ20による通知の際に発生した費用を請求することができる。

【0114】なお、このように、請求書80aを作成することに基づき、照合データ12a(回答結果データ13a)の請求済みサインの項目に、請求済みの旨が入力される。

【0115】また、音声応答サーバ20による応答結果は、上記のように、図24で示される態様、あるいは、図25~図27に示される態様にてFAX送信される他、例えば、定期的(例えば、月1回など)な通知が行われるようになっている。即ち、例えば、図30に示すように、顧客名、顧客住所、希望する広さ、予算、顧客電話番号、希望地域、路線、受付番号、登録日、合致不

動産物件を管理する不動産業者名、合致不動産物件の物件ナンバー、合致不動産物件の面積（広さ）、合致不動産物件の価格、合致不動産物件の所在地、顧客への連絡（通知）日、通知結果、合致不動産物件を管理する不動産業者の電話番号などの項目が含まれるファイル（例えば、表計算ソフトにより作成されたファイル）などを、顧客を紹介した顧客取扱者に対して送付するようになっている。

【0116】なお、合致物件有無判定手段11により、合致不動産物件があると判定された場合に、顧客に対して行う通知には、限度数を設定することが望ましい。具体的には、通知を行い、かつ、顧客が応答を行い、この応答結果が、詳細情報が不要である旨の回答であることが、所定回数（例えば4回）連続した場合などに、当該顧客に関する顧客データ52を、顧客データベース51から削除するといった処理を行うことが挙げられる。このようにすることで、脈のない顧客を通知の対象から除外することができ、これにより、顧客データベース51がむやみに膨大なデータ量を保有しないようにすることができます。

【0117】以上のように、本発明にかかる土地情報提供テレホンサービスシステム1によれば、顧客毎に、顧客データベース51の顧客データ52の希望条件データ53と、不動産データベース56の不動産データ57、…とを照合することにより、顧客の希望条件に合致する合致不動産物件があるかどうかを判定する合致物件有無判定手段11を備えているので、顧客の希望条件に合致する合致不動産物件の存在を自動的に検索することができる。さらに、合致物件有無判定手段11による照合によって、合致不動産物件があると判定された場合に、該合致不動産物件に関するデータを、顧客データベース51の顧客データ52の顧客連絡先データ54aに基づき、当該顧客に対し通知する顧客宛通知手段12、20を備えているので、顧客の希望条件に合致する合致不動産物件の存在を、顧客に対し自動的に通知することができる。つまり、従来は、極めて手間がかかる作業であった希望条件データ53と不動産データ57、…との照合作業と、顧客に対する通知作業とをシステムにより自動化でき、手間がかからない。

【0118】また、顧客データベース51および不動産データベース56を有する管理装置10と、この管理装置10と離間して各地に設けられ、顧客データ52と関連するデータや不動産データ57を入力するための入力端末40、…とを備え、各地の入力端末40、…にて入力された顧客データ52と関連するデータや不動産データ57が通信により管理装置10に対し送信され、この送信されたデータに基づき顧客データベース51や不動産データベース56の記憶内容が更新されるように構成されているので、従来は非常に煩雑であった顧客データ52、…や不動産データ57、…の収集作業をシステム

により容易に行うことができる。

【0119】さらに、合致物件有無判定手段11は、希望条件データ53と不動産データ57、…との間に、許容範囲内の誤差があった場合にも顧客の希望条件に合致する合致不動産物件があると判定するようになっているので、条件が完全一致する不動産物件がなかった場合にも、顧客の希望条件に近い不動産物件を顧客に紹介することができるため、顧客の希望に対して柔軟に対応することができる。

【0120】また、顧客に対する通知は、顧客と関連する電話機60に対し情報を送信することにより、該電話機60を介してなされ、顧客宛通知手段12、20による通知内容には、合致不動産物件についての詳細情報を顧客が必要とするかどうかについて、および、該詳細情報が必要な場合に該詳細情報をどのようにして顧客に対し提供すればよいかについての回答を、顧客と関連する通信端末60の操作に基づいてすることを顧客に対して促す旨の内容が含まれているので、顧客が、通信端末60の操作による回答を行うことを促すことができる。さらに、通信端末60の操作による顧客の回答結果に基づき、回答結果データ13aを生成する回答結果データ生成手段13を備えているので、この回答結果データ生成手段13により生成された回答結果データ13aを用いて、顧客の回答に対する対応をすることができる。即ち、回答結果データ13aにより、顧客に対して、どのようにして詳細情報を提供すればよいかが分かる、あるいは、詳細情報を提供する必要がないことが分かるため、この分かった結果に基づいて適切な対応をとることができます。

【0121】加えて、顧客は、顧客取扱者の管理下のものであり、顧客データ52には、顧客取扱者の連絡先に関する取扱者連絡先データ54bが含まれ、回答結果データ13aに関する取扱者宛通知データ70aを、取扱者連絡先データ54bに基づき、顧客取扱者に対し通知する取扱者宛通知手段14、30を備えるので、顧客の回答に基づいて生成された回答結果データ13aに関する取扱者宛通知データ70aを、取扱者宛通知手段14、30により顧客取扱者に対し通知することができる。従って、顧客取扱者としては、取扱者宛通知データ70aに基づき、早期に顧客にアプローチすることができ、スムーズに商談を進めることができる。あるいは、顧客取扱者は、顧客に対して何もしないでよいことを認識できる。

【0122】しかも、顧客宛通知手段12、20による通知の際に発生した費用に関して、顧客取扱者に対する請求書80aを作成する通知費用請求書作成手段85、80を備えているので、この通知費用請求書作成手段85、80により作成された請求書80aを利用して、顧客取扱者に対して費用の請求を行うことができる。

【0123】なお、上記の実施形態例では、顧客に対す

る通知、ならびに、顧客の回答の取得を、電話機60を介して行うようにしたが、これら顧客に対する通知や、顧客の回答の取得は、インターネットを介して行うこととしても良い(図31参照)。さらに、顧客取扱者に対する通知についても、同様に、インターネットを介して行うこととして良い。

【0124】

【発明の効果】請求項1記載の発明に係る不動産情報提供システムによれば、顧客毎に、顧客データベースの顧客データの希望条件データと、不動産データベースの不動産データとを照合することにより、顧客の希望条件に合致する合致不動産物件があるかどうかを判定する合致物件有無判定手段を備えているので、顧客の希望条件に合致する合致不動産物件の存在を自動的に検索することができる。さらに、合致物件有無判定手段による照合によって、合致不動産物件があると判定された場合に、該合致不動産物件に関するデータを、顧客データベースの顧客データの顧客連絡先データに基づき、当該顧客に対し通知する顧客宛通知手段を備えているので、顧客の希望条件に合致する合致不動産物件の存在(ならびに、場合によっては、合致不動産物件と判定された不動産物件に関する不動産データの内容)を、顧客に対し自動的に通知することができる。つまり、従来は、極めて手間がかかる作業であった希望条件データと不動産データとの照合作業と、顧客に対する通知作業とをシステムにより自動化でき、手間がかからない。

【0125】請求項2記載の発明に係る不動産情報提供システムによれば、顧客データベースを有する管理装置と、この管理装置と離間して各地に設けられ、顧客データと関連するデータを入力するための顧客データ入力端末とを備え、各地の顧客データ入力端末にて入力された顧客データと関連するデータが通信により管理装置に対し送信され、この送信されたデータに基づき顧客データベースの記憶内容が更新されるように構成されているので、従来は非常に煩雑であった顧客データの収集作業をシステムにより容易に行うことができる。

【0126】請求項3記載の発明に係る不動産情報提供システムによれば、不動産データベースを有する管理装置と、この管理装置と離間して各地に設けられ、不動産データ57を入力するための不動産データ入力端末とを備え、各地の不動産データ入力端末にて入力された不動産データが通信により管理装置に対し送信され、この送信されたデータに基づき不動産データベースの記憶内容が更新されるように構成されているので、従来は非常に煩雑であった不動産データの収集作業をシステム1により容易に行うことができる。

【0127】請求項4記載の発明に係る不動産情報提供システムによれば、合致物件有無判定手段は、希望条件データと不動産データとの間に、許容範囲内の誤差があった場合にも顧客の希望条件に合致する合致不動産物件

があると判定するようになっているので、条件が完全一致する不動産物件がなかった場合にも、顧客の希望条件に近い不動産物件を顧客に紹介することができるため、顧客の希望に対して柔軟に対応することができる。

【0128】請求項5記載の発明に係る不動産情報提供システムによれば、顧客に対する通知は、顧客と関連する通信端末に対し情報を送信することにより、該通信端末を介してなされ、顧客宛通知手段による通知内容には、合致不動産物件についての詳細情報を顧客が必要とするかどうかについて、および、該詳細情報が必要な場合に該詳細情報をどのようにして顧客に対し提供すればよいかについての回答を、顧客と関連する通信端末の操作に基づいてすることを顧客に対して促す旨の内容が含まれているので、顧客が、通信端末の操作による回答を行うことを促すことができる。さらに、通信端末の操作による顧客の回答結果に基づき、回答結果データを生成する回答結果データ生成手段を備えているので、この回答結果データ生成手段により生成された回答結果データを用いて、顧客の回答に対する対応をすることができる。即ち、回答結果データにより、顧客に対して、どのようにして詳細情報を提供すればよいかが分かる、あるいは、詳細情報を提供する必要がないことが分かるため、この分かった結果に基づいて適切な対応をとることができる。

【0129】請求項6記載の発明に係る不動産情報提供システムによれば、顧客は、顧客取扱者の管理下にあり、顧客データには、顧客取扱者の連絡先に関する取扱者連絡先データが含まれ、回答結果データに関する取扱者宛通知データを、取扱者連絡先データに基づき、顧客取扱者に対し通知する取扱者宛通知手段を備えるので、顧客の回答に基づいて生成された回答結果データに関する取扱者宛通知データを、取扱者宛通知手段により顧客取扱者に対し通知することができる。従って、顧客取扱者としては、取扱者宛通知データに基づき、早期に顧客にアプローチすることができ、スムーズに商談を進めることができる。あるいは、顧客取扱者は、顧客に対して何もしないでよいことを認識できる。

【0130】請求項7記載の発明に係る不動産情報提供システムによれば、顧客宛通知手段による通知の際に発生した費用に関して、顧客取扱者に対する請求書を作成する通知費用請求書作成手段を備えているので、この通知費用請求書作成手段により作成された請求書を利用して、顧客取扱者に対して費用の請求を行うことができる。

【0131】請求項8記載の発明に係る不動産情報提供システムによれば、顧客宛通知手段による通知は、顧客と関連する電話機を介してなされるものであるので、汎用性の高い通知方法とることができ、幅広い顧客層に対応できる。

【0132】請求項9記載の発明に係る不動産情報提供

システムによれば、取扱者宛通知手段による通知は、顧客取扱者と関連するFAX受信装置を介してなされるものである、即ち、このFAX受信装置により出力された受信票により通知がなされるので、通知を行う際に、受信する側で人手をせず、例えば、夜間など、顧客取扱者の事業所が無人となるような時間帯にも通知を行うことができる。

【0133】請求項10記載の発明に係る不動産情報提供システムによれば、顧客宛通知手段による通知を、インターネットを介して行うことができるため、電子メールの送信時に顧客が留守であってもよい。

【0134】請求項11記載の発明に係る不動産情報提供システムによれば、顧客データ入力端末から管理装置に対するデータの送信を、インターネットを介して行うことができる。従って、例えば、本発明の不動産情報提供システムを利用する不動産情報管理業者の事業所が複数箇所にあり、従って、管理装置が複数個ある場合には、電子メールの宛先に複数のアドレスを入力することで、これら複数個の管理装置に対して、同時に顧客データを送信することができる。

【0135】請求項12記載の発明に係る不動産情報提供システムによれば、不動産データ入力端末から管理装置に対するデータの送信を、インターネットを介して行うことができる。また、請求項11と同様に、管理装置が複数個ある場合には、電子メールの宛先に複数のアドレスを入力することで、これら複数個の管理装置に対して、同時に不動産データを送信することができる。

【0136】請求項13記載の発明に係る不動産情報提供システムによれば、顧客による回答結果を、インターネットを介して得ることができる。また、請求項11、12と同様に、管理装置が複数個ある場合には、電子メールの宛先に複数のアドレスを入力することで、これら複数個の管理装置に対して、同時に不動産データを送信することができる。

【0137】請求項14記載の発明に係る不動産情報提供システムによれば、取扱者宛通知手段による通知を、インターネットを介して行うことができる。

【0138】請求項15記載の発明に係る不動産情報提供システムによれば、不動産物件は、土地であるので、土地情報を顧客に提供することができる。

【0139】請求項16記載の発明に係る不動産情報提供方法によれば、請求項1～15記載の不動産情報提供システム1と同様の効果が得られる。

【図面の簡単な説明】

【図1】本発明にかかる不動産情報提供システムの一例としての土地情報提供テレホンサービスシステムを示す全体ブロック図である。

【図2】土地情報提供テレホンサービスシステムの管理サーバの構成を示すブロック図である。

【図3】入力端末が顧客取扱者の事業所に設けられた場

合の土地情報提供テレホンサービスシステムを示す全体ブロック図である。

【図4】顧客データベースを示す概念図である。

【図5】顧客データを示す概念図である。

【図6】不動産データベースを示す概念図である。

【図7】取扱者データベースを示す概念図である。

【図8】不動産情報管理業者との提携を希望する顧客取扱者が記入する記入用紙を示す図である。

【図9】取扱者データに含まれる項目を示す図である。

【図10】土地情報提供テレホンサービスを受けようとする顧客が記入する記入用紙を示す図である。

【図11】顧客データと関連するデータに含まれる項目を示す図である。

【図12】顧客データに含まれる項目を示す図である。

【図13】入力端末の入力画面を示す図である。

【図14】入力端末の入力画面を示す図である。

【図15】入力端末の入力画面を示す図である。

【図16】入力端末の入力画面を示す図である。

【図17】入力端末の入力画面を示す図である。

【図18】入力端末の入力画面を示す図である。

【図19】土地情報提供テレホンサービスシステムによる動作を説明するためのフローチャートである。

【図20】顧客宛通知手段による通知の仕組みを説明するための概念図である。

【図21】顧客宛通知手段により通知されるメッセージの内容を示す図である。

【図22】回答結果データに含まれる項目を示す図である。

【図23】取扱者宛通知手段により通知の仕組みを説明するための概念図である。

【図24】取扱者宛通知手段により通知される内容を示す図である。

【図25】取扱者宛通知手段により通知される内容を示す図である。

【図26】取扱者宛通知手段により通知される内容を示す図である。

【図27】取扱者宛通知手段により通知される内容を示す図である。

【図28】通知費用請求書作成手段により請求書が作成される仕組みを説明するための図である。

【図29】通知費用請求書作成手段により作成される請求書を示す図である。

【図30】顧客取扱者に対し定期的に通知される内容を示す図である。

【図31】本発明にかかる不動産情報提供システムの他の例を示す図である。

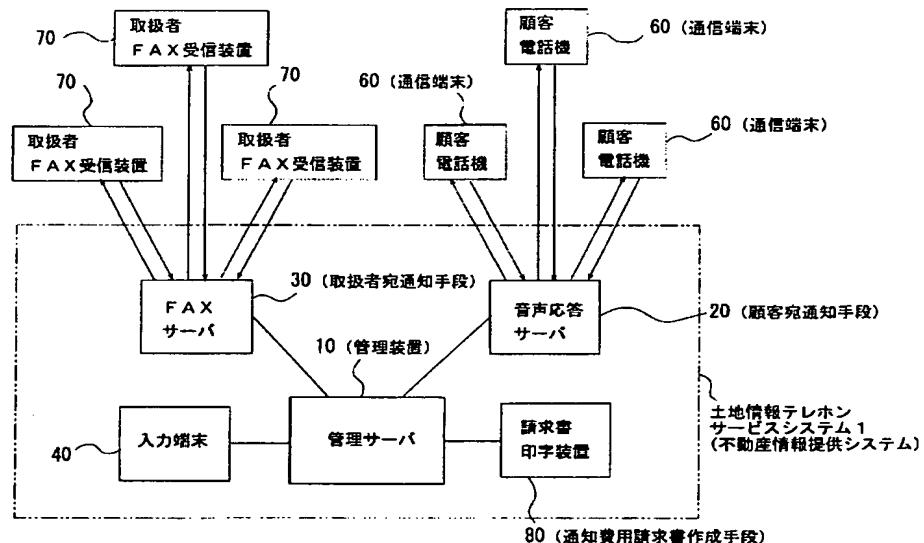
【符号の説明】

1 土地情報提供テレホンサービスシステム（不動産情報提供システム）

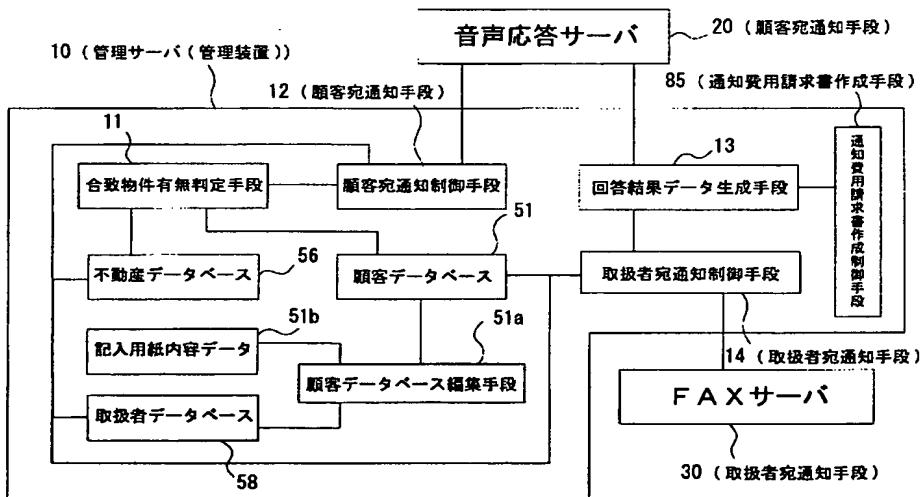
10 管理サーバ（管理装置）

1 1	合致物件有無判定手段	5 4 a	顧客連絡先データ	
1 2	顧客宛通知制御手段 (顧客宛通知手段)	5 4 b	取扱者連絡先データ	
1 3	回答結果データ生成手段	5 6	不動産データベース	
1 3 a	回答結果データ	5 7	不動産データ	
1 4	取扱者宛通知制御手段 (取扱者宛通知手段)	6 0	電話機 (顧客と関連する通信端末)	
2 0	音声応答サーバ (顧客宛通知手段)	7 0	FAX受信装置 (顧客取扱者と関連するFAX受信装置)	
3 0	FAXサーバ (取扱者宛通知手段)	7 0 a	取扱者宛通知データ	
4 0	入力端末 (顧客データ入力端末、不動産データ入力端末)	8 0	請求書印字装置 (通知費用請求書作成手段)	
5 1	顧客データベース	10	8 0 a	請求書
5 2	顧客データ		8 5	通知費用請求書作成制御手段 (通知費用請求書作成手段)
5 3	希望条件データ			

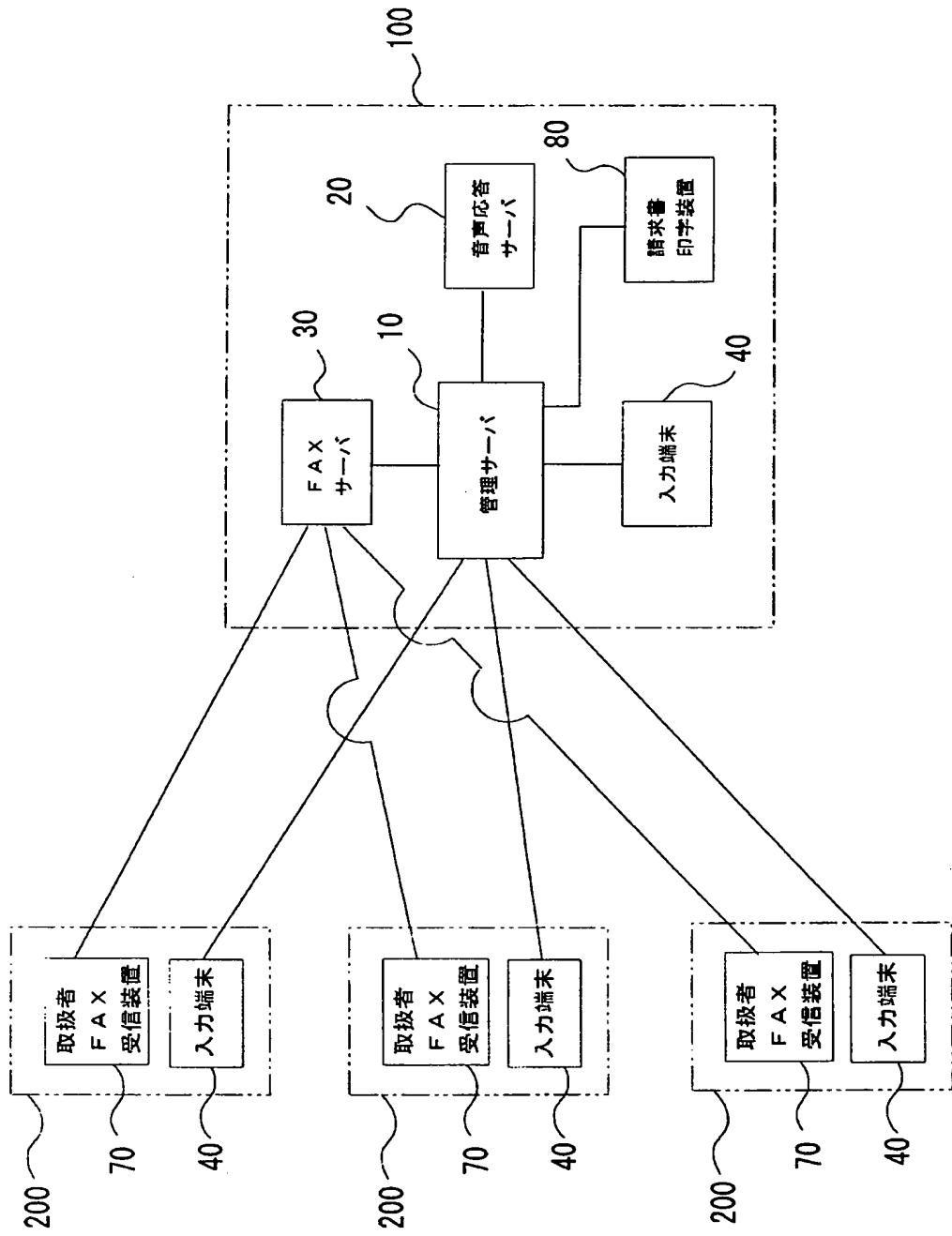
【図1】



【図2】

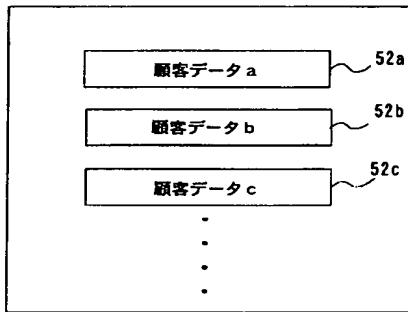


【図3】



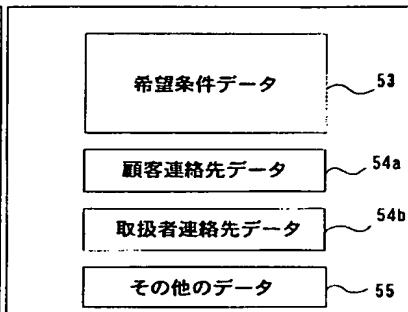
【図4】

51 顧客データベース



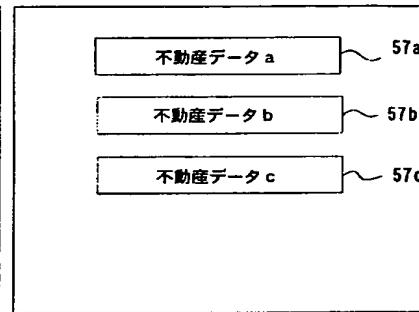
【図5】

52 顧客データ



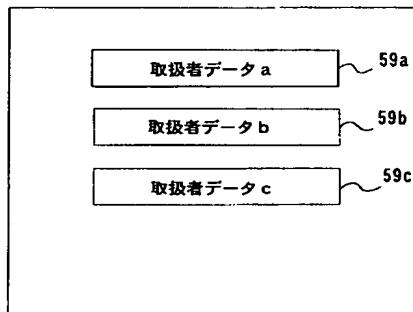
【図6】

56 不動産データベース



【図7】

58 取扱者データベース



【図8】

400

土地情報テレホンサービス参加ディーラー登録用紙

パスワード(7桁)							
ディーラー名							
担当者名							
電話番号							
FAX番号							
連続不登		回続いたらこの顧客データは抹消する					

記入 平成10年 月 日

入力

【図9】

C) 会員マスター

- 1) 提携店コード、7B
- 2) Dr事務所名、K40B
- 3) 担当者名、K40B
- 4) 電話番号、12B
- 5) FAX番号、12B
- 6) 3回継け後、1B
(1:消す、2:消さない)
- 7) 登録日、8B
(自動発生 YYYYMMDD)

59

メッセージ内容

こちらは□□□□□□□のコンピュータです。
登録いただきましたご希望の土地情報がございましたので、お電話いたしております。
この情報をお届けする方法を「ビー」と言う旨の後でお選びください。

担当者より直接説明をご希望の場合は 1と#を
郵送をご希望の場合は 2と#を
担当者より電話をご希望の場合は 3と#を
今回は不要の場合は 4と#を

この件に関するお問い合わせは〇〇-〇〇〇〇-〇〇〇〇までお電話ください。
ありがとうございました。

このようなアナウンスがお客様に電話で流れます。

【図21】

土地情報テレホンサービス 登録書

●該当項目に□をに入れください。

受付日 / 平成 年 月 日					
フリガナ	お名前	年齢(才)	TEL	()	
ご住所					
ご予算	土地	万円位	総額予算	万円位	土地面積
希望地域 ※1希望のみ でも結構です	第1希望: 区・又は 市	縦(駅 ~	駅(駅)
	第2希望: 区・又は 市	縦(駅 ~	駅(駅)
	第3希望: 区・又は 市	縦(駅 ~	駅(駅)
TELサービス 希望日	ご希望の日をお選びください。いつでも良い場合は両方に□をつけてください。 □平日(18:00~21:00にサービス実施) □土曜・日曜(18:00~21:00にサービス実施)				
家族構成	人(ご夫婦 人・子供 人・他人)	時期	□至急	□6ヶ月以内	今回購入される土地は □新規 □買替

※予算・土地面積の範囲について:ご予算は、指定金額の上・下20%の範囲から対象物件を選択します。土地面積は、指定した坪数の上限30%下限20%の範囲で対象物件を選択します。

受付NO	担当NO
データー名	暗証番号

【図11】

A) 土地無し客登録用紙

- 1) 参加業者コード、7B
- 2) お客様名、K40B
- 3) ふりがな、20B
- 4) 年齢、2B
- 5) 電話番号、12B
- 6) 郵便番号、7B
- 7) 住所、K50B
- 8) 土地予算、5B
- 9) 広さ、7B
- 10) 第一希望 地区名、K18B
- 11) 地区コード、5B
- 12) 沿線名、K18B
- 13) 沿線コード、5B
- 14) 第二希望 地区名、K18B
- 15) 地区コード、5B
- 16) 沿線名、K18B
- 17) 沿線コード、5B
- 18) 第三希望 地区名、K18B
- 19) 地区コード、5B
- 20) 沿線名、K18B
- 21) 沿線コード、5B
- 22) 電話連絡時間 1B
(1:月～金、2:土日祭)
- 23) 受付番号、10B
- 24) 登録日、8B
(自動設定YYYYMMDD)
- 25) 顧客番号、7B
(自動付番)

51c

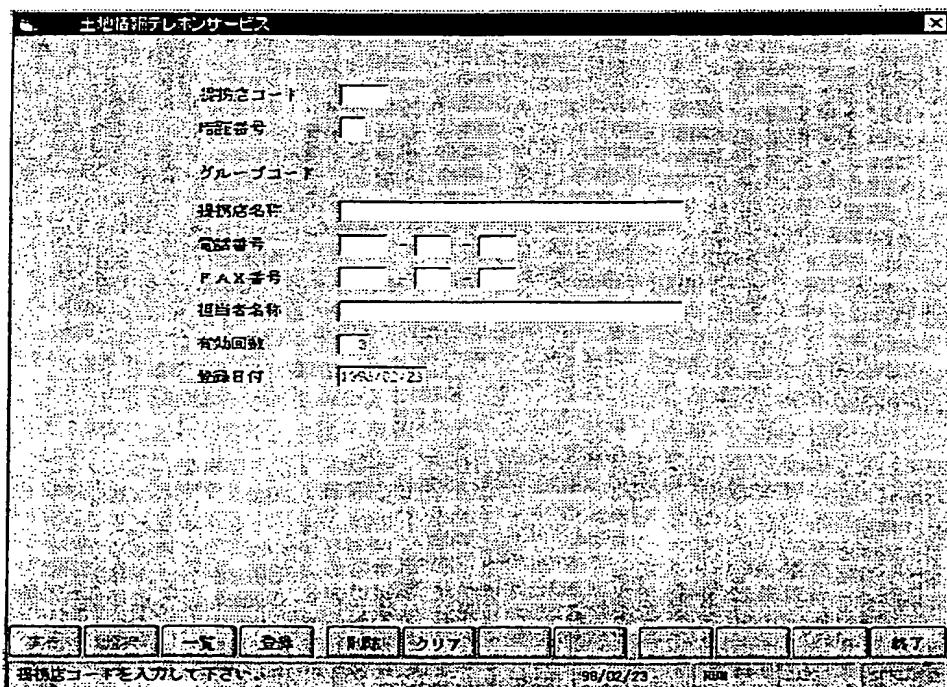
【図12】

B) 土地無し客(顧客マスター)

- 1) 参加業者コード、7B
- 2) 電話番号、12B
- 3) FAX番号、12B
- 4) Dr事業所名、K40B
- 5) お客様名、K40B
- 6) ふりがな、20B
- 7) 年齢、2B
- 8) 電話番号、12B
- 9) 郵便番号、7B
- 10) 住所、K50B
- 11) 土地予算、5B
- 12) 広さ、7B (坪)
- 13) 第一希望 地区名、K18B
- 14) 地区コード、5B
- 15) 沿線名、K18
- 16) 沿線コード、5B
- 17) 第二希望 地区名、K18B
- 18) 地区コード、5B
- 19) 沿線名、K18
- 20) 沿線コード、5B
- 21) 第三希望 地区名、K18B
- 22) 地区コード、5B
- 23) 沿線名、K18
- 24) 沿線コード、5B
- 25) 電話連絡時間 1B
(1:月～金、2:土日祭、3:いつでも)
- 26) 可能時間、9B (hhmm, hhmm)
- 27) 受付番号、10B
- 28) 登録日、8B
(自動設定YYYYMMDD)
- 29) 顧客番号、7B
(自動付番)
- 30) 生死区分、1B (生:0、死:1)
- 31) 更新日、8B (YYYYMMDD)

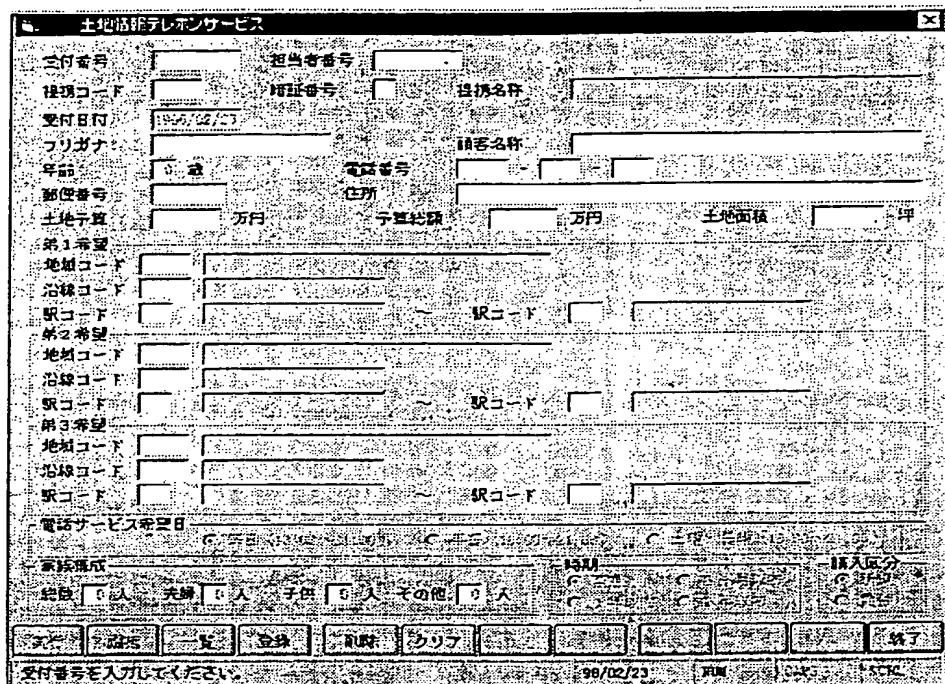
52

【図13】



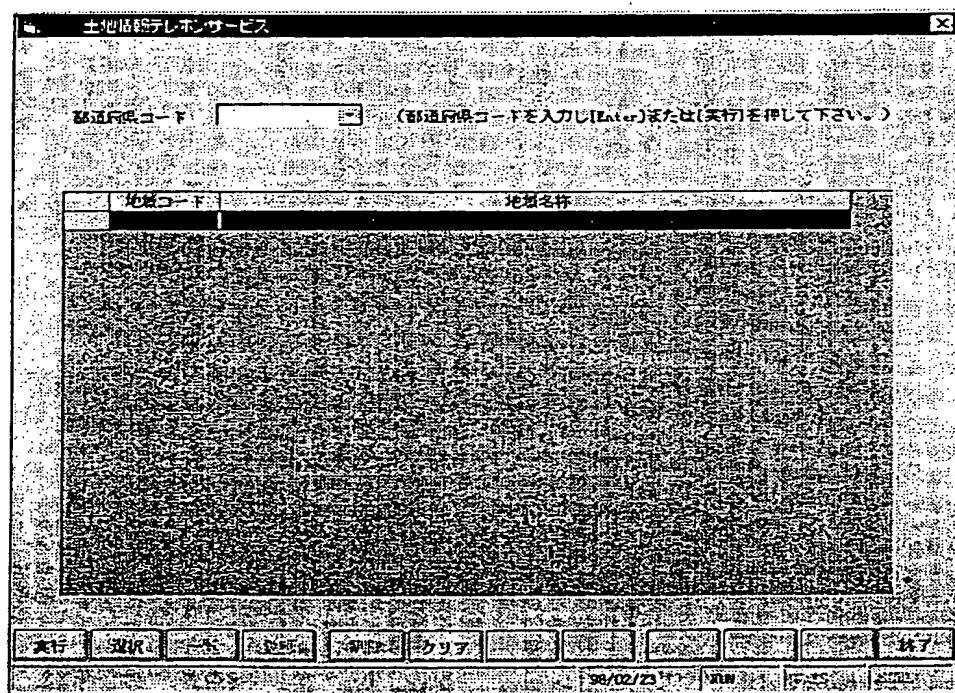
401

【図14】



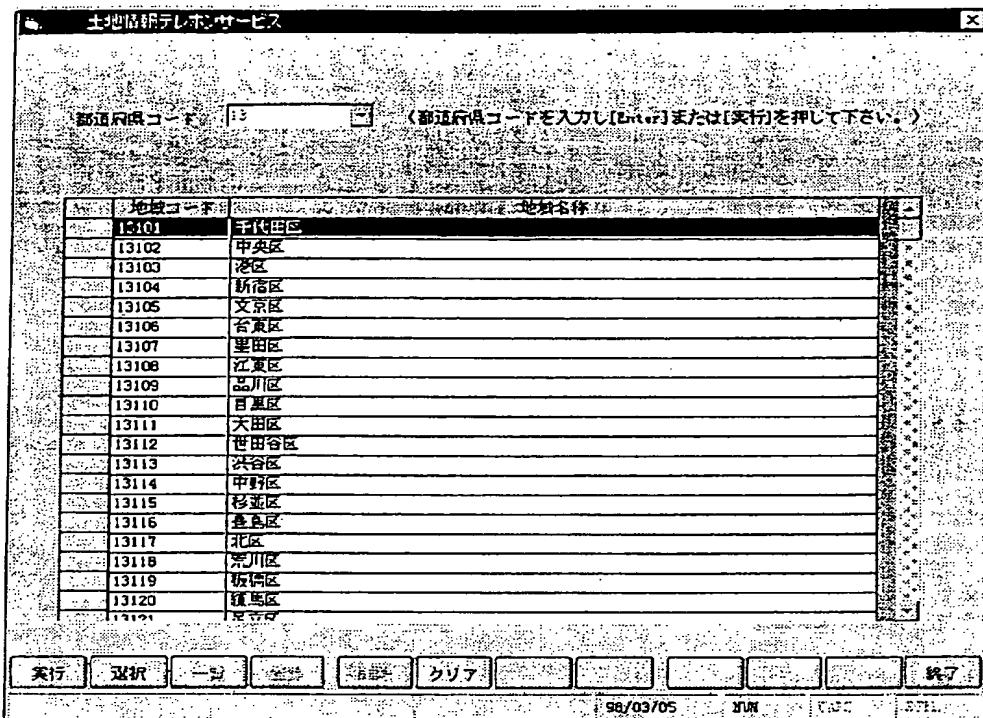
301

【図15】



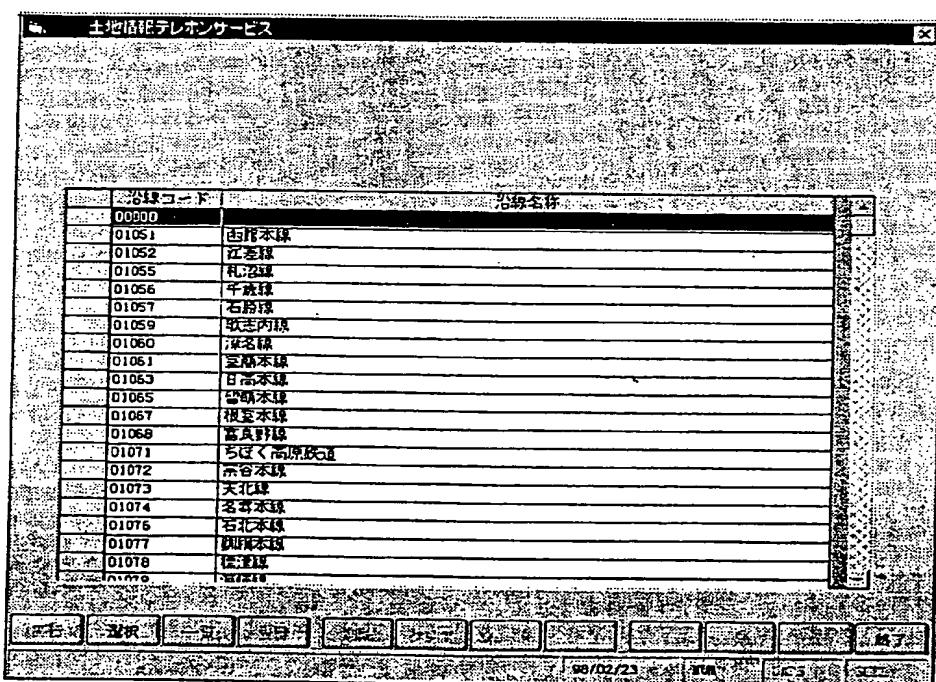
302

【図16】



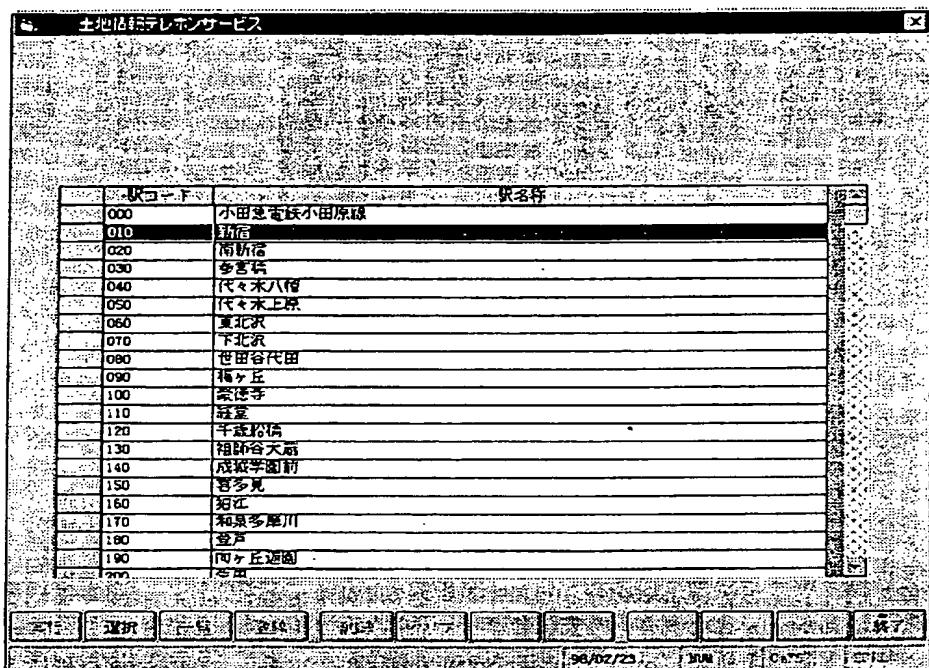
303

【図17】

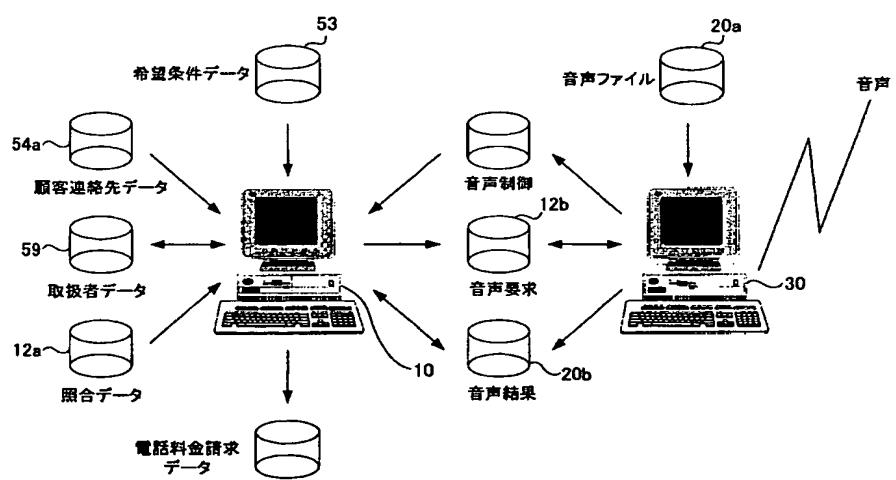


304

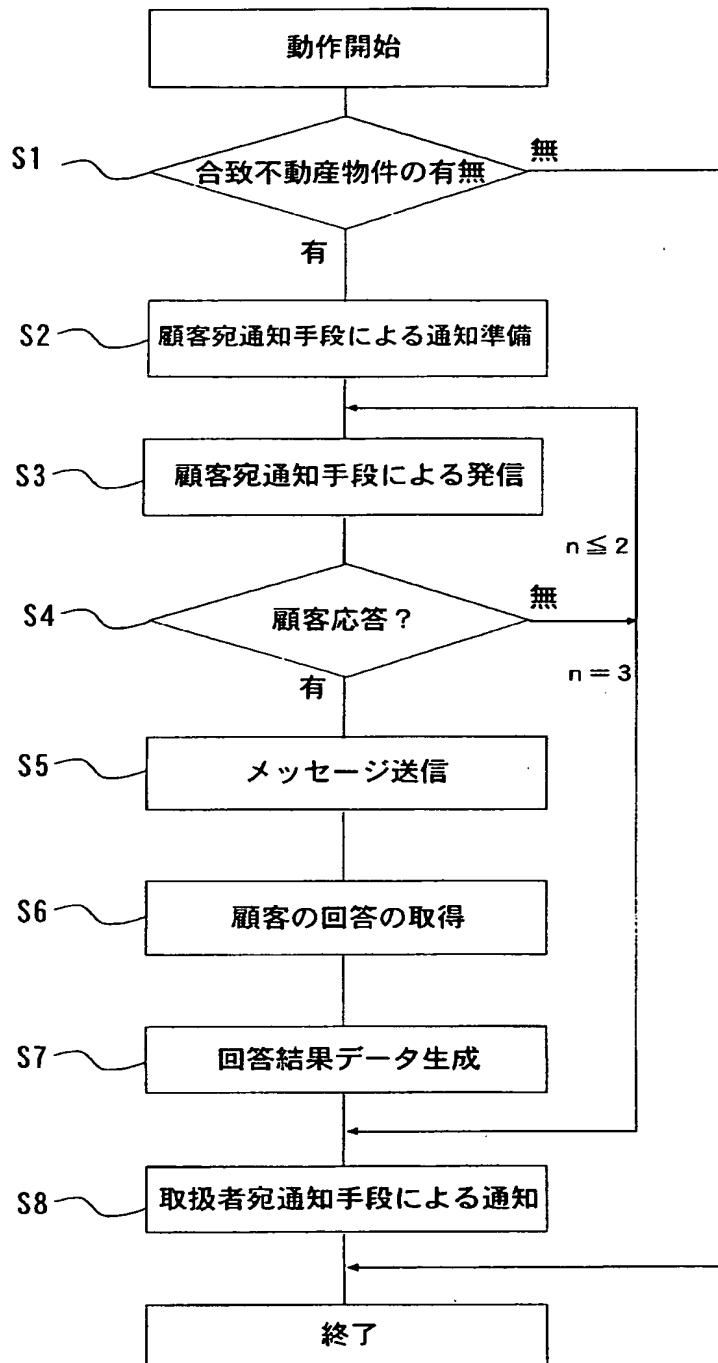
【図18】



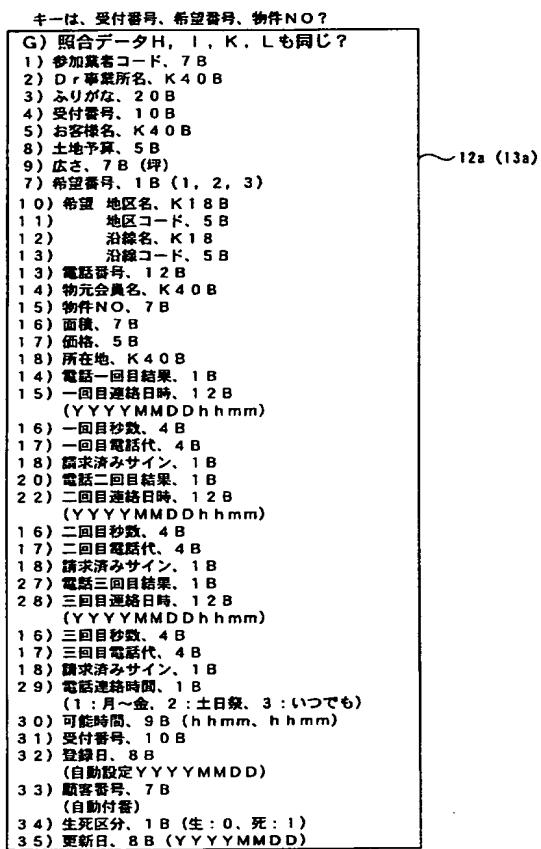
【図20】



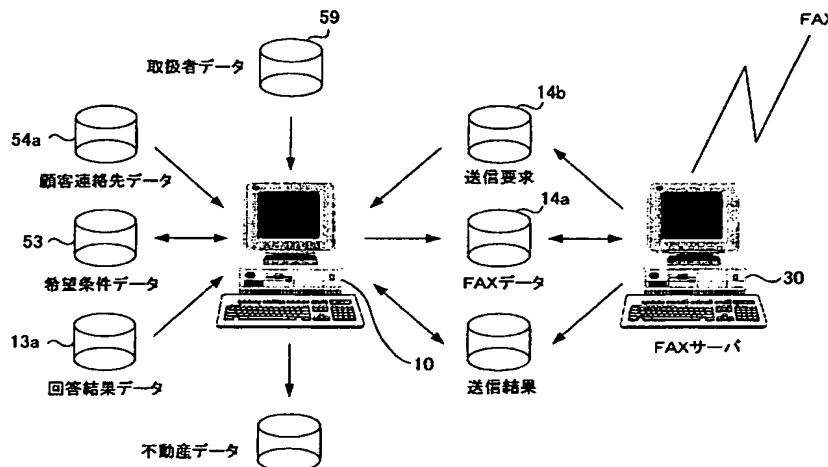
【図19】



【図22】



【図23】



【図25】

700
 ◇◇◇◇土地情報テレホンサービス マッチング一覧
 ☆☆☆☆☆☆東海（株）▽▽支店 御中 ☆☆☆株式会社

お客様名: ○○ ○○
 住 所: △△市××町3 3 8 0 □□□□□ 2 1 - 1 0 6
 希望面積: 50 坪 予算: 1500 万円 お客様電話番号: 0000-00-0000
 連絡日時: 2000年12月14日 20時52分56秒 結果: 連絡つかず
 担当者番号: 0000 0000 受付番号: 000010718 受付日: 2000年10月18日

希望地区名: 南部
 希望沿線名: (駅 ~ 駅)

物元会員: ☆☆☆☆☆☆東海（株）▽▽支店
 物件NO: 6085118 面積: 173.17 m² 價格: 1507 万円
 物件所在地: △△市 ××× □丁目
 物元会員TEL: 000-000-0000

物元会員: ☆☆☆☆☆☆東海（株）▽▽支店
 物件NO: 6075082 面積: 185.26 m² 價格: 1545 万円
 物件所在地: △△市 ××が丘 □丁目
 物元会員TEL: 000-000-0000

物元会員: ☆☆☆☆☆☆東海（株）▽▽支店
 物件NO: 5922947 面積: 165.28 m² 價格: 1600 万円
 物件所在地: △△市 ×× □丁目
 物元会員TEL: 000-000-0000

物元会員: ☆☆☆☆☆☆東海（株）▽▽支店
 物件NO: 5922950 面積: 169.31 m² 價格: 1640 万円
 物件所在地: △△市 ×××町
 物元会員TEL: 000-000-0000

物元会員: ☆☆☆☆☆☆東海（株）▽▽支店
 物件NO: 5941045 面積: 187.04 m² 價格: 1640 万円
 物件所在地: △△市 ××が丘 □丁目
 物元会員TEL: 000-000-0000

お客様名: ○○ ○○
 住 所: △△市××1 - 2 6 - 9 □□□□□C - 2 0 2
 希望面積: 50 坪 予算: 1200 万円 お客様電話番号: 0000-00-0000
 連絡日時: 2000年12月14日 20時51分44秒 結果: 連絡つかず
 担当者番号: 0000 0000 受付番号: 000010719 受付日: 2000年10月18日

希望地区名: 中央
 希望沿線名: (駅 ~ 駅)

物元会員: ☆☆☆☆☆☆東海（株）▽▽支店
 物件NO: 6074947 面積: 158.93 m² 價格: 1104 万円
 物件所在地: △△市 ×× □丁目
 物元会員TEL: 000-000-0000

【図26】

700
 ◇◇◇◇土地情報テレホンサービス マッチング一覧
 ☆☆☆☆☆☆東海（株）▽▽支店 御中 ☆☆☆株式会社

お客様名: ○○ ○○
 住 所: △△市××9 - 2 7 - 7 - 5 0 6
 希望面積: 50 坪 予算: 1200 万円 お客様電話番号: 0000-00-0000
 連絡日時: 2000年12月14日 20時52分00秒 結果: 連絡つかず
 担当者番号: 0000 0000 受付番号: 000010721 受付日: 2000年10月18日

希望地区名: 中央
 希望沿線名: (駅 ~ 駅)

物元会員: ☆☆☆☆☆☆東海（株）▽▽支店
 物件NO: 6074947 面積: 158.93 m² 價格: 1104 万円
 物件所在地: △△市 ×× □丁目
 物元会員TEL: 000-000-0000

お客様名: ○○ ○○
 住 所: △△市××1 1 3 0 - 2
 希望面積: 50 坪 予算: 1200 万円 お客様電話番号: 0000-00-0000
 連絡日時: 2000年12月14日 20時55分17秒 結果: 連絡つかず
 担当者番号: 0000 0000 受付番号: 000010722 受付日: 2000年10月18日

希望地区名: 中央
 希望沿線名: (駅 ~ 駅)

物元会員: ☆☆☆☆☆☆東海（株）▽▽支店
 物件NO: 6074947 面積: 158.93 m² 價格: 1104 万円
 物件所在地: △△市 ×× □丁目
 物元会員TEL: 000-000-0000

お客様名: ○○ ○○
 住 所: △△市××3 - 1 7 - 5 - 3 1 3
 希望面積: 50 坪 予算: 1200 万円 お客様電話番号: 0000-00-0000
 連絡日時: 2000年12月14日 20時53分32秒 結果: 連絡つかず
 担当者番号: 0000 0000 受付番号: 000010723 受付日: 2000年10月18日

希望地区名: 中央
 希望沿線名: (駅 ~ 駅)

物元会員: ☆☆☆☆☆☆東海（株）▽▽支店
 物件NO: 6074947 面積: 158.93 m² 價格: 1104 万円
 物件所在地: △△市 ×× □丁目
 物元会員TEL: 000-000-0000

【図24】

◇◇◇◇土地情報テレホンサービス報告者	
東京☆☆☆☆☆☆株式会社 ○○○部長様	☆☆☆株式会社
お客様が探している土地が見つかりました。ご報告いたします。	
お客様名 : ○○○○ 住 所 : △△区××2-2-25 □□□□□ 203 希望面積 : 70 坪 予算 : 7000 万円 お客様電話番号 : 00-0000-0000 連絡日時 : 2000 年 11 月 20 日 19 時 30 分 05 秒 結果 : 郵送希望 担当者番号 : 00000000 受付番号 : 98111520 受付日 : 2000 年 11 月 16 日	
希望地区名 : △△市××区 希望沿線名 : △△市 (□□□□ 駅 ~ □□□ 駅)	
物元会員 : 東京☆☆☆☆☆☆ (株) 物件NO : 5321564 面積 : 200.97 m ² 価格 : 6950 万円 物件所在地 : △△市××区×× 物元会員TEL : 00-0000-0000	
物元会員 : ☆☆☆不動産 (株) 物件NO : 1572183 面積 : 205.07 m ² 価格 : 7100 万円 物件所在地 : △△市××区××町 物元会員TEL : 000-000-0000	
以上マッチングした物件が全て表示されます。ここでは省略。	

【図27】

700

◇◇◇◇土地情報テレホンサービス マッチング一覧
 ☆☆☆☆☆☆東海（株）▽▽支店 御中 ☆☆☆株式会社

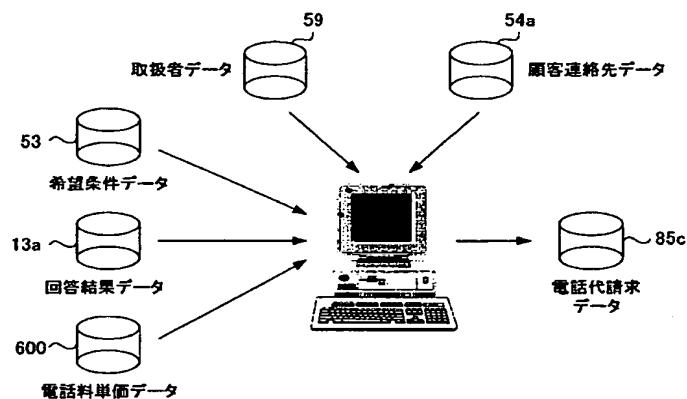
お客様名：○○ ○○
 住 所：△△市××町827 2A-F
 希望面積：60坪 予算：1500 万円 お客様電話番号：0000-00-0000
 連絡日時：2000年12月14日 20時52分34秒 結果：連絡つかず
 担当者番号：○○ ○○○○ 受付番号：000010728 受付日：2000年10月18日

希望地区名：西部 (駅～駅)
 希望沿線名：

物元会員：☆☆☆☆☆☆東海（株）▽▽支店
 物件NO：5938051 面積：190.79 m² 価格：1414 万円
 物件所在地：△△市××町
 物元会員TEL：000-000-0000

物元会員：☆☆☆☆☆☆東海（株）▽▽支店
 物件NO：5938049 面積：190.97 m² 価格：1444 万円
 物件所在地：△△市××町
 物元会員TEL：000-000-0000

【図28】

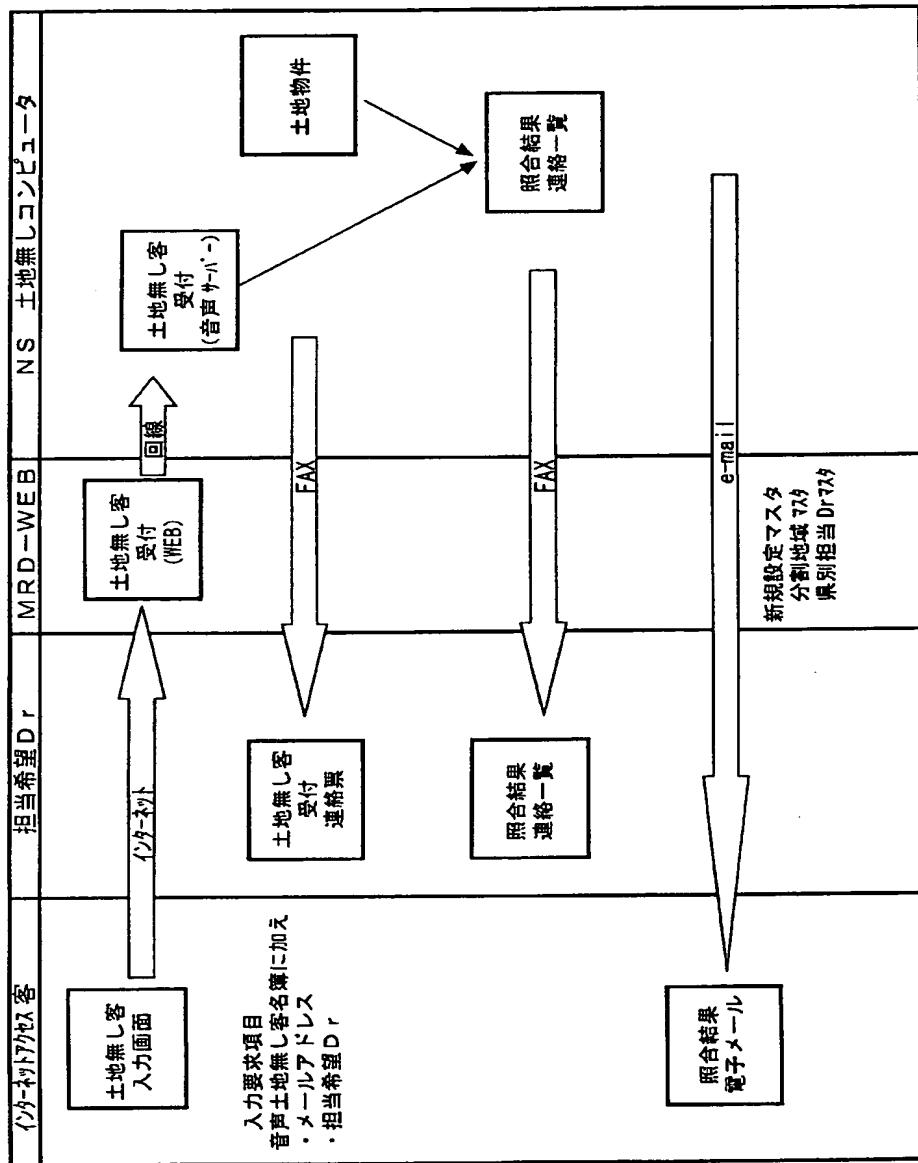


[図29]

80a

【図30】

【図31】



フロントページの続き

Fターム(参考) 5B049 AA01 AA02 AA06 CC10 CC44
 DD00 DD01 DD03 EE05 EE28
 FF03 FF06 GG02 GG04 GG07
 GG09
 5B075 KK07 ND20 ND23 NK06 NK10
 PP03 PP12 PP22 PP28 PQ02
 PQ03 PQ04 PQ32 PR06 QM01
 QM05 QM08 UU24 UU32 UU40

**This Page is Inserted by IFW Indexing and Scanning
Operations and is not part of the Official Record**

BEST AVAILABLE IMAGES

Defective images within this document are accurate representations of the original documents submitted by the applicant.

Defects in the images include but are not limited to the items checked:

- BLACK BORDERS**
- IMAGE CUT OFF AT TOP, BOTTOM OR SIDES**
- FADED TEXT OR DRAWING**
- BLURRED OR ILLEGIBLE TEXT OR DRAWING**
- SKEWED/SLANTED IMAGES**
- COLOR OR BLACK AND WHITE PHOTOGRAPHS**
- GRAY SCALE DOCUMENTS**
- LINES OR MARKS ON ORIGINAL DOCUMENT**
- REFERENCE(S) OR EXHIBIT(S) SUBMITTED ARE POOR QUALITY**
- OTHER:** _____

IMAGES ARE BEST AVAILABLE COPY.

As rescanning these documents will not correct the image problems checked, please do not report these problems to the IFW Image Problem Mailbox.